

GOD INKASSOSKIKK

Inkassoloven § 8

Kandidatnummer: 355

Veileder: Vibeke Løvold

Leveringsfrist: 25.04.2006

Til sammen 17 569 ord

24.04.2006

Innholdsfortegnelse

<u>1</u>	<u>INNLEDNING</u>	<u>1</u>
1.1	Presentasjon av tema og problemstillinger	1
1.2	Oppbygging av oppgaven	2
<u>2</u>	<u>RETTSKILDER</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>VIRKEOMRÅDE, DEFINISJONER OG FRAVIKELIGHET</u>	<u>4</u>
3.1	Inkassolovens stedlige virkeområde	4
3.2	Inkassolovens saklige virkeområde	4
3.3	Generalklausulens saklige virkeområde	7
3.3.1	"Inkassovirksomhet"	7
3.3.2	"inndriving av egne pengekrav"	9
3.3.3	"leilighetsvis inndriving for andre"	10
3.4	Lovens fravikelighet	10
3.5	Generalklausulens innhold	11
<u>4</u>	<u>INKASSOKLAGENEMNDA</u>	<u>13</u>
4.1	Inkassoklagenemndas formål	13
4.2	Inkassoklagenemndas oppbygning	16
<u>5</u>	<u>BRUDD PÅ GOD INKASSOSKIKK OVERFOR SKYLDNERE</u>	<u>16</u>
5.1	Varslingsplikt overfor skyldner	16

5.2	”Urimelig påtrykk, skade eller ulempe”	19
5.3	Villedende uttalelser	20
5.4	Trusler om rettslig skritt	21
5.5	Salg av inkassobrev	24
5.6	Trusler om anmeldelse til offentlig myndighet	25
5.7	Trusler om å gjøre forholdet kjent for utenforstående	26
5.8	Oppsiktsvekkende innkrevning	30
5.9	Oppsøkende inkassovirksomhet	35
5.10	Krenkende uttalelser	37
5.11	Bagatellfordringer	40
5.12	Innkrevning av eldre fordringer	41
5.13	Innkrevning av uberettigede eller tvilsomme fordringer	43
5.14	”No cure no pay” ordninger	50
5.15	”Pay back” ordninger	52
5.16	Hardhendt utøving av tilbakeholdsrett	52
<u>6</u>	<u>GOD INKASSOSKIKK OVERFOR FORDRINGSHAVEREN</u>	<u>56</u>
6.1	Inkassators økonomiske interesser i inkassosaken	57
<u>7</u>	<u>TILTAK SOM KAN BIDRA TIL Å BEDRE SKYLDNERENS RETTSSTILLING</u>	<u>59</u>
<u>8</u>	<u>VIRKNINGER AV BRUDD PÅ REGELEN OM GOD INKASSOSKIKK</u>	<u>60</u>

1 Innledning

1.1 Presentasjon av tema og problemstillinger

I det følgende skal det redegjøres for innholdet i regelen om god inkassoskikk. Denne regelen er hjemlet i lov av 13. mai 1988 nr 26 om inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav (inkl.) § 8.

I et samfunn vil det som oftest være de verdioppfatninger som flertallet av befolkningen har, som danner grunnlaget for de rettsregler som blir gitt. Rettsreglene viser i enkelte tilfeller direkte til moraloppfatninger i samfunnet eller på et bestemt område av samfunnslivet, f.eks. i forretningslivet eller innenfor et bestemt yrke. Dette er tilfellet i inkl § 8. Bestemmelsen fastslår at «inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk». Dette er en rettslig standard. Det som er karakteristisk for en rettslig standard, er at de moraloppfatninger som eksisterer på det område av samfunnslivet som bestemmelsen viser til, kan være en målestokk for hvilken atferd bestemmelsen tar sikte på å fremme eller ramme. Selv om en rettsregel ikke direkte viser til moraloppfatninger, slik tilfellet er med rettslige standarder, vil moraloppfatninger kunne være et moment ved anvendelsen av rettsregler og inngår i vurderinger eller reelle hensyn.¹

I utgangspunktet er begrepet ”god inkassoskikk” en yrkesetisk norm på linje med for eksempel ”god legeskikk” og ”god revisorskikk”. Disse god skikk- reglene kan i slike tilfeller være selvpålagte av bransjen og de kan være formaliserte i skrevne retningslinjer. Den Norske Advokatforenings Regler for god advokatskikk er et eksempel på dette. Enkelte ganger er kravet om god skikk nedfelt i loven. Det at generalklausulen om god

¹ Skoghøy, Jens Edvin A. Tidsskrift for rettsvitenskap s.850 flg.

inkassoskikk er nedfelt i inkassoloven betyr at den ikke lenger bare er en etisk plikt men også en rettslig plikt.²

Inkassovirksomhet og annen inndrivning av forfalte pengekrav utgjør en viktig og sentral funksjon i betalingsprosessen. For den alminnelige betalingsmoral er det viktig at skyldnere ikke unndrar seg plikten til å gjøre opp for seg i et gjeldsforhold. Vedkommende må derfor akseptere det å bli utsatt for visse tiltak som er nødvendige for å inndrive det aktuelle kravet. Forutsetningen er imidlertid at tiltakene som iverksettes befinner seg innenfor rammen av hva som er akseptert av de lover og regler som eksisterer på området. Hva som er et akseptert tiltak kan fremstå som relativt usikkert fra en skyldners ståsted. I tråd med samfunnsutviklingen kan det forekomme usikkerheter om hva som til enhver tid er i tråd med kravet om god inkassoskikk og med dette i strid med lovens rammer. En skyldner som har en sak til inkasso har, i henhold til reglen om god inkassoskikk, rett til å ikke bli utsatt for urimelige innkrevningsmetoder. Inkassobyråene som inndriver fordringer på vegne av andre har også en plikt til å ivareta kundens interesser. Fordringshaver har en interesse i at inkassator sørger for at uoverensstemmelser ikke oppstår i kundekretsen.³ På den annen side er også hensynet til effektiv inndrivning viktig for fordringshaver.

Jeg ønsker i denne oppgaven å rette søkelyset mot hvor grensen for uakseptable innkrevningsmetoder går.

1.2 Oppbygging av oppgaven

Det skal først redegjøres for inkassolovens saklige og stedlige virkeområde. I denne forbindelse foretas det en tolkning av de relevante ord og uttrykk som fremkommer i de aktuelle bestemmelsene i inkassoloven.

² Lov og Rett (1994) s.193

³ Lov og Rett (1994) s. 192

Videre skal det gis en nærmere fortolkning av generalklausulens (inkl § 8) innhold og anvendelsesområde. Inkassoklagenemndas avgjørelser er anvendt som en rettskildefaktor, for å kunne trekke en klarere grense for regelens innhold og de problemstillinger som kan oppstå i denne vurderingen.

Bestemmelsen om god inkassoskikk er i utgangspunktet ment for å beskytte skyldnere. Regelen gjelder imidlertid også for næringsdrivende. Forholdet mellom næringsdrivende og regelen om god inkassoskikk vil ikke bli redegjort for. Videre skal det også sees på standardens betydning for fordringshaveren. Hovedvekten er imidlertid rettet mot generalklausulens betydning for forbrukere. Det er meget varierende i hvilken grad advokater driver inkassovirksomhet. De fleste advokater vil som ledd i alminnelig advokatvirksomhet fra tid til annen få saker om innfordring av forfalte pengekrav. Standarden om god inkassoskikk gjelder også for advokater. I tillegg til inkl. § 8 setter Den Norske advokatforeningens regler om god advokatskikk grenser for utførelsen av urimelige innkrevningsmetoder. Advokatens forhold til inkl. § 8 vil ikke bli behandlet.

Videre skal det tas opp mulige tiltak som kan iverksettes i forsøk på å styrke skyldnerens rettstilling i forbindelse med inkassopågang. Til slutt redegjøres det for hvilke sanksjoner som gjelder ved overtredelser av generalklausulen.

2 Rettskilder

Jeg har tatt utgangspunkt i inkl. § 8. Uttalelser om generalklausulen i Ot.prp.nr 2 (1987-1988) om lov om inkassovirksomhet og annen inndrivning av fordringer og NOU 1983:8 er tillagt betydelig vekt. Videre er Inkassoklagenemndas avgjørelser anvendt for å gjøre rede for hvor grensene for reglen om god inkassoskikk går. Det foreligger lite rettspraksis på området. Det skal imidlertid redegjøres for enkelte avgjørelser avsagt i lagmannsretten som berører dette teamet. For andre kilder henvises det til litteraturlisten.

3 Virkeområde, definisjoner og fravikelighet

3.1 Inkassolovens stedlige virkeområde

Inkassoloven har ingen generell bestemmelse om lovens stedlige anvendelsesområde. Inkl. § 1. inneholder særbestemmelser om lovens virkeområde på Jan Mayen og Svalbard, men har ingen regler om lovens internasjonale rekkevidde.

I henhold til lovens forarbeider får inkl. i utgangspunktet anvendelse på virksomhet som drives fra forretningssted i Norge. Dette gjelder uavhengig av hvor skyldnerne som virksomheten drives overfor er bosatt. Med fast forretningssted menes virksomhet som er permanent tilknyttet i et bestemt forretningssted. Som en konsekvens av kravet om forretningssted i Norge vil inkassovirksomhet som går inn under inkl. normalt ikke omfatte virksomhet i utlandet.⁴

Utenlandske foretak kan imidlertid drive inkassovirksomhet i Norge dersom foretaket tilfredsstiller inkassolovens vilkår for utøvelse av slik virksomhet. Inkl. § 4 første ledd stiller blant annet vilkår om registrering i Foretaksregisteret, jfr lov av 21.juni 1985 nr.78 § 2-1 andre ledd ved registrering av foretak.

3.2 Inkassolovens saklige virkeområde

I henhold til inkl. § 1 første ledd første punktum gjelder inkassoloven ved ”inndriving av forfalte pengekrav”. Det skilles ikke mellom inndriving av privatrettslige og offentligrettslige krav. Videre omfattes både rettslig - og utenrettslig inndrivelse av fordringer.⁵ Dette tilsier at fordringshavers egen inndrivelse også omfattes av loven. Med rettslig inndriving menes å iverksette tiltak som direkte involverer rettsapparatet i vid forstand. Dette vil si domstolene, namsmyndighetene eller andre tilknyttede offentlige

⁴ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 104-105

⁵ G-106/89 s. 6

organer.⁶ Inkassator kan benytte seg av denne metoden i de tilfeller fordringshaver samtykker til dette, jfr inkl § 14. I særlige unntakstilfeller kan imidlertid rettslige skritt iverksettes uten uttrykkelig samtykke fra fordringshaver, jfr inkl § 14. Hensikten med å ta rettslig skritt ved inndrivelse av pengekrav vil som oftest være det å kunne kreve tvangsfullbyrdelse. Lov av 26. juni 1992 om tvangsfullbyrdelse og midlertidig sikring (tvangsl.) inneholder regler om fullbyrdelse av pengekrav ved hjelp av utlegg.

Tvangsfullbyrdsesloven § 7-1 lyder som følgende:

”Den som har et pengekrav mot en annen kan begjære utlegg for kravet når det foreligger tvangskraftig tvangsgrunnlag.

Utlegg kan tas i ethvert formuesgode som tilhører saksøkte og som det etter dekningsloven kapittel 2 kan tas beslag i. Utlegg tas ved at det stiftes panterett for kravet (utleggspant). I lønnskrav og andre pengekrav som nevnt i dekningsloven § 2-7 tas utlegg ved pålegg om trekk (utleggstrekk)”.

I henhold til tvangsl. § 7-2 kan den rettslige inndrivelsen ved direkte tvangsinndrivelse av uimotsagte pengefordringer begynne hos namsmannen. Som følge av en endring i tvangsfullbyrdsesloven § 7-2, trådt i kraft 1.januar 2006, er et skriftstykke tilstrekkelig for utlegg jfr § 7-2 litra f. Med et skriftstykke menes en faktura om hovedkravet som viser kravets omfang og grunnlag. Saken behandles bare i forliksrådene dersom skyldneren har innsigelser mot kravet, jfr tvangsl. § 7-2 andre ledd. Følgene av de nye reglene er en reduksjon av kostnadene for partene. Spesielt vil endringene innebære en tidsbesparelse for fordringshaver som kan kreve tvangsinndrivelse på et tidligere stadium. Videre styrkes også skyldnernes reelle rettssikkerhet.

Utenrettslig inndrivelse vil på den annen side innebære alle de andre behandlingsskritt inkassator kan iverksette, for å kreve inn den utestående fordring. Utenrettslig og rettslig inkasso er i praksis to faser i inndrivelsesprosessen, der den utenrettslige inkasso finner

⁶ Huser, Kristian. Gjeldsforfølgingsrett, s.36

sted forut for rettslig inkasso.⁷

For at inkassovirksomheten skal være «erhvervsmessig» må den videre ha som formål å skape økonomisk gevinst for inkassatoren. Loven er dessuten forstått slik at virksomheten må ha et visst omfang. Leilighetsvis inkasso faller således utenfor inkl. generelle anvendelsesområde selv om dette skjer mot betaling.⁸

Kriteriene ”inndriving”, ”pengekrav ”og ”forfalt” angir yttergrensene for lovens saklige område. I det følgende skal det gis en begrepsavklaring av disse begrepene.

Med *inndriving* menes at de tiltak som foretas i inndrivelsesprosessen må ha som formål at fordringshaver får dekket sitt krav fra skyldner. Innkrevningen må her være et ledd i en inkassosak. Tiltak som iverksettes overfor skyldner som ikke har et inndrivingsformål faller dermed utenom lovens anvendelsesområde.

Det som inndrives av inkassator må videre være et *pengekrav*, altså et krav som kan regnes i penger. Krav som går ut på naturaloppfyllelse faller dermed utenfor lovens anvendelsesområde.⁹

Pengekravet som inndrives må videre også være *forfalt*. Dette følger av alminnelige kontraktrettslige regler og prinsipper samt øvrig lovgivning.¹⁰

⁷ Huser, Kristian. Gjeldsforfølgingsrett. s. 36-37

⁸ Ot.prp.nr.2 (1987-1988) s.14

⁹ Rundskriv G-106/89 s. 7

¹⁰ Rundskriv G-106/89 s. 8

3.3 Generalklausulens saklige virkeområde

Generalklausulen lyder som følger:

§8 God inkassoskikk

”Inkassovirksomhet skal utøves i samsvar med god inkassoskikk. Det samme gjelder ved leilighetsvis inndriving for andre og ved inndriving av egne pengekrav.

Det er i strid med god inkassoskikk å bruke inkassometoder som utsetter noen for urimelig påtrykk, skade eller ulempe”.

I det følgende skal det redegjøres for om god skikkregelen i inkl § 8 har samme virkeområde som loven generelt eller om det foreligger ytterligere begrensninger i dens anvendelsesområde. Bestemmelsens første ledd fastslår dens anvendelsesområde. Først og fremst skal ”inkassovirksomhet” utøves i tråd med regelen om god inkassoskikk. Det skal i denne sammenheng gis en kort fremstilling av hva som menes med ”inkassovirksomhet”.

3.3.1 ”Inkassovirksomhet”

Med ”inkassovirksomhet” menes ervervsmessig eller stadig inndriving av forfalte pengekrav for andre. Begrepet referer seg til inkassatorer som utfører fremmedinkasso.

I NOU 1983:8 er dette presisert. Her uttales det at ordet ”ervervsmessig” som utgangspunkt er ”virksomheten må ha et økonomisk siktemål og et preg av å være forretningsmessig organisert”. Det er imidlertid ikke nødvendig at inkassator mottar penger for sine tjenester. Det at inkassator mottar oppgjør for sine tjenester er nok det som er det mest vanlige. Andre former for godtgjørelser omfattes også. Inkassovirksomheten må videre være av et visst omfang. Dette fremkommer av begrepet *virksomhet* og av kravet om at virksomheten skal skje ervervsmessig. Viktige faktorer som kan nevnes i denne sammenheng er omsetningens størrelse, antall oppdrag og at inkassovirksomheten har kontinuerlig preg.¹¹

¹¹ NOU 1983:8 s. 93

Som nevnt overfor kan ”inkassovirksomhet” enten være ervervsmessig inndriving av forfalte pengefordringer for andre eller så kan det være stadig inndriving av slike krav. Som et eksempel her kan det nevnes en forening som driver inn medlemmenes fordringer uten at fortjeneste for foreningen er et mål.¹²

Det ble gjort endringer i inkassolovens saklige anvendelsesområde som følge av Odelstingsproposisjon nr 26 (2000-2001).

Det ble blant annet foretatt følgende endringer:

Inkl. § 2 første ledd:

”Med inkassovirksomhet menes ervervsmessig eller stadig inndriving av forfalte pengekrav for andre. I tillegg omfattes oppkjøp av forfalte pengekrav og egen inndriving av disse”.

Endringen innebærer at oppkjøp og inndriving av forfalte pengekrav for egen regning også omfattes av begrepet ”inkassovirksomhet” i lovens forstand. Formålet med endringen var blant annet å endre bevilgningsreglene på området. I henhold til inkassoloven kapittel. 2 foreligger det nå et krav om bevilgning for foretak som driver med oppkjøp av fordringer og egeninndriving av disse.

Konsekvensen av lovendringen er at både fremmedinkasso og egeninkasso av oppkjøpte pengefordringer er ”inkassovirksomhet” i inkl. forstand. Dette har ingen direkte betydning for generalklausulens anvendelsesområde. Standarden om god inkassoskikk i § 8 gjelder for alle former for inkassovirksomhet. Lovendringen medfører imidlertid begrensninger for at useriøse bedrifter tilegner seg bevilgning for å drive inkassovirksomhet. Dette fører til at de bedrifter som faktisk får tildelt slik bevilgning er i bedre stand til å drive inkassovirksomhet i tråd med regelen om god inkassoskikk.¹³

¹² Ot.prp.(1987-1988) s. 14

¹³ Ot.prp.nr 26(2000-2001) s. 33

3.3.2 "inndriving av egne pengekrav"

Grensen mellom fremmedinkasso, og virksomhet som faller utenfor, egeninkasso, kan i praksis volde tvil. Det er f. eks på det rene at det kan benyttes hjelpere ved egeninkasso. En må da vurdere om den som har stått for den faktiske inndringen er så nær knyttet til den som tilkommer kravet at disse kan identifiseres. Spørsmålet kan særlig være vanskelig når fordringshaveren er en juridisk person f eks et aksjeselskap. Det må i alle fall sondres mellom ansatte som driver egeninkasso og selvstendige oppdragstakere som driver fremmedinkasso. Tilsvarende spørsmål vil kunne oppstå hvor en innehaver av en inkassobevilling gjør bruk av ansatte medhjelpere ved inndriving av andres krav. Her må en forutsetning være at medhjelperne er underlagt bevillingshaverens faglige kontroll.¹⁴

For skyldner vil det som oftest være likegyldig om den som står for inndringen av det utestående kravet formelt sett selv tilkommer kravet eller om det anvendes en ekstern inkassator. Dette gjelder spesielt hvor fordringshaver er et større firma som har opprettet egne inkassoavdelinger. Her er det fremdeles snakk om egeninkasso.

Enkelte høringsinstanser uttalte seg om generalklausulens virkeområde i forbindelse med høringsbrev av 23.desember 1983. Det ble her gitt uttrykk for et ønske om et generelt anvendelsesområde for generalklausulen. Hovedformålene med standarden er blant annet å verne skyldnere mot urimelige inkassometoder. Et generelt anvendelsesområde vil medføre at dette vernet ikke avhenger eller berøres av om fordringshaver selv inndriver kravet eller gir oppdraget til en ekstern inkassator. Et motargument var at de gjeldende regler om god forretningsskikk vil være tilstrekkelig. Et eksempel på eksisterende regler om god forretningsskikk er i lov 16. juni 1972 nr 47 om kontroll med markedsføring § 1. Denne bestemmelsen gir anvisning på hva en fordringshaver kan tillate seg ved en inndriving av egne krav.

¹⁴ Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) s. 14

Et generelt anvendelsesområde for generalklausulen var for øvrig ansett som ”selvsagt” av flere høringsinstanser.¹⁵

I utgangspunktet faller også egeninkasso inn under inkassolovens generelle anvendelsesområde men i realiteten er det bare kravet om god inkassoskikk som gjøres gjeldende for slik virksomhet.¹⁶

Hensynet til skyldner tilsier at skyldner ikke skal stilles dårligere avhengig av om det er fordringshaver selv som inndriver kravet eller om pengekravet inndrives av en inkassator. Forbrukere skal ikke behandles i strid med hva som er god inkassoskikk uansett type krav.

3.3.3 ”leilighetsvis inndriving for andre”

Inkassoloven generelt gjelder for fremmed – og egeninkasso. Inkl § 8 gjelder også her lenger enn inkl. generelt. Leilighetsvis inndriving for andre skal også utøves i samsvar med regelen om god inkassoskikk. Generalklausulen har med dette et videre anvendelsesområde.

3.4 Lovens fravikelighet

Hovedregelen i norsk rett er avtalefrihet. Dette innebærer at partene kan avtale hvilke plikter og rettigheter som skal gjelde i et avtaleforhold. Inkl § 3 angir i hvilken utstrekning inkassoloven kan fravikes ved avtale. Bestemmelsen regulerer fravikelighet i forholdet mellom fordringshaver og skyldner og fravikelighet ved avtale mellom fordringshaver og inkassator. Det presiseres i bestemmelsens tredje punktum at loven bare kan fravikes ved avtale i den utstrekning § 3 tillater det. Det angis her en uttømmende opptegning av hvilke

¹⁵ Ot.prp.nr 2 (1987-1988) s. 44 - 45

¹⁶ Ot.prp.nr 26 (2000-2001) s. 31

regler som kan fravikes ved avtale og at loven for øvrig er preseptorisk. Dette betyr at generalklausulen i § 8 ikke kan fravikes til ugunst for skyldneren ved avtale.

3.5 Generalklausulens innhold

Det er vanskelig å angi en presis definisjon av hva som er ”god inkassoskikk”. Generalklausulen er en rettslig standard som har et vagt innhold. Dette er nødvendig for å oppnå effektivitet. Et utgangspunkt er imidlertid å legge til grunn de fremgangsmetoder og etiske prinsipper som til enhver tid anses for å være alminnelig anerkjent, akseptert og utøvd av dyktige og samvittighetsfulle yrkesutøvere. Det må uansett foretas en uavhengig og selvstendig vurdering av bransjens praksis og normer. Det kan oppstå tilfeller hvor inkassometoder som er anvendt og akseptert innenfor inkassobransjen blir ansett for å være i strid med kravet om god inkassoskikk.¹⁷

En presisering av innholdet i generalklausulen om plikt til ”god inkassoskikk” er foretatt i inkl § 8 andre ledd. Her angis det at inkassometodene ikke skal utsette noen for ”urimelig påtrykk, skade eller ulempe”. Annet ledd er imidlertid ikke en utømmende angivelse av hva som kan komme i strid med god inkassoskikk. Særlig i en inkassators forhold til fordringshaveren vil andre omstendigheter kunne komme inn.

Begrepet ”inkassometoder” er ment å forstås vidt. Enhver form for atferd fra inkassators side som skjer i forbindelse med inndriving av en fordring eller som treffes for å fremme inndrivingen av denne omfattes.

Kravet om god inkassoskikk retter seg mot alle som deltar i inndrivingen. Partene kan enten være inkassator som inndriver kravet ved fremmedinkasso, fordringshaver som inndriver egne fordringer eller en advokat som jobber med inndriving av pengekrav etter oppdrag fra fordringshaver. For inkassator gjelder generalklausulen både i forhold til

¹⁷ NOU 1983: 3 s. 94

skyldner og fordringshaver.¹⁸

Som eksempel for uakseptable inkassometoder har loven oppstilt begrepene urimelig ”påtrykk, skade eller ulempe”. Hva som faller inn under disse begrepne kan variere fra tilfelle til tilfelle men spørsmålet skal som hovedregel bedømmes ut i fra en objektiv norm for hva skyldnere i en alminnelighet bør finne seg i under de gitte forhold. Det kan foreligge visse unntakstilfeller hvor skyldner befinner seg i en spesiell situasjon. Inkassator eller fordringshaver som står for innfordringen av et pengekrav må ta hensyn til eventuelle spesielle forhold hos skyldneren som kan ha en betydning for hvilke midler som kan tas i bruk.¹⁹ Disse unntakstilfelle er forhold som kan føre til at visse innkrevningsmetoder betraktes for å være ”urimelige”. Hva som til enhver tid er ”urimelig” er ikke noe håndfast. Urimelighetskriteriet retter seg mot ”ulempe”, ”skade” og ”påtrykk”. Hva som er nødvendig for en forsvarlig og fornuftig innkassering bør være momenter i denne vurderingen. Videre bør det legges vekt på fordringshaverens behov for dekning og på nødvendigheten av de aktuelle tiltak. I følge forarbeidene bør ikke fordringssiden ta de sterkeste virkemidler i bruk så lenge det er grunn til å tro at de mer lempeligere vil føre til samme resultat.²⁰ I de tilfeller hvor skyldneren befinner seg i en situasjon hvor betalingsevnen er svekket kan det være mer ”urimelig” å gå hardt frem i innkrevningsprosessen. Dette gjelder imidlertid bare i de tilfeller hvor inkassator eller fordringshaver har kjennskap til de forhold hos skyldner som kan ha en innvirkning på inkassosaken.

Personlig mener jeg at hensynet til effektivitet i innkrevningsprosessen tilsier at det bør foreligge en opplysningsplikt hos skyldner som tilsier at vedkommende informerer innkrever om forhold som kan ha en innvirkning på saken. I de tilfellene skyldner befinner seg i en situasjon hvor betalingsevnen er svekket bør altså dette informeres om. Inkassator som ikke er informert om eventuelle spesielle forhold kan ha vanskeligheter med å

¹⁸ Rundskriv G-106/89 s. 18

¹⁹ NOU 1983:8 s 94

²⁰ NOU 1983:8 s 43

konstatere hvorvidt det er betalingsevnen eller betalingsviljen som er problemet. Eksempler på spesielle tilfeller hos skyldner kan være midlertidig arbeidsledighet eller sykdom.

Hvor skyldner ikke har kunnet dokumentere at vedkommende befinner seg i en vanskelig situasjon er det mest nærliggende for inkassator å konkludere med at det er betalingsviljen som forhindrer innfordringen av kravet. Når det er betalingsviljen som er problemet så kan det tenkes at noe sterkere virkemidler fra inkassators side anses som akseptable.

Hva som anses for å være i strid med regelen om god inkassoskikk kan variere med bakgrunn i hvilket ståsted det tas utgangspunkt i. Fra en skyldners ståsted kan en inkassosak som regel føles som ubehagelig selv om det ikke påføres vedkommende noe tap i vanlig forstand. Regelen i § 8 andre ledd verner både verdier av økonomisk og ikke økonomisk art.²¹ Standardens vern av ikke økonomisk art fremkommer av uttrykket ”ulempe” i annet ledd.

Nærmere redegjørelse for begrepene ”påtrykk, skade eller ulempe” foretas i pkt.5.2.

I praksis verner regelen om god inkassoskikk også skyldnerens familiemedlemmer, venner, arbeidsgiver og andre nærstående. Dette uttrykkes spesifikt i generalklausulen, jfr ”noen”.

Inkassators henvendelse til utenforstående kan være et urimelig påtrykk mot skyldneren.²²

4 Inkassoklagenemnda

4.1 Inkassoklagenemndas formål

Inkassolovens § 22 første ledd lyder som følgende:

²¹ NOU 1983:8 s. 94

²² NOU 1983:8 s. 94

”Gjennom avtale mellom organisasjoner som representerer foretak som driver inkassovirksomhet, og Forbrukerrådet eller annen organisasjon eller institusjon som representerer skyldnere, kan det opprettes en eller flere nemnder som behandler tvister om forpliktelser etter denne loven mellom skyldnere og foretak som driver inkassovirksomhet”

En slik adgang til å opprette en nemnd som behandler tvister mellom skyldnere og inkassoforetak ble mulig som følge av en lovendring som trådte i kraft 1. januar 2003.

I forbindelse med lovendringen ble inkassoloven tilføyd et nytt kapittel nr.7 om nemndbehandling av tvister i inkassosaker. Forslaget til denne endringen fremkom av Ot.prp. nr 115(2001-2002). Tilsiktet formål var å forbedre skyldnerens rettsstilling i forbindelse med reglene om god inkassoskikk og motvirke uheldig inkasso.

Som følge av disse endringene i inkl. som nå åpner for offentlig godkjenning av private tvisteløsningsordninger for inkassosaker, er det inngått en avtale mellom Norske Inkassobyråers Forening og Forbrukerrådet om opprettelsen av en inkassoklagenemnd.

Inkassoklagenemndas virksomhet startet 1.april 2003. Nemnda ble i statsråd 7. mars offentlig godkjent etter inkassolovens § 22, og Kredittilsynet stiller med dette som vilkår for inkassobevilling at alle selskaper knytter seg til nemnda. Dette betyr at det kan klages på alle inkassoselskaper.

I tiden før Inkassoklagenemnda ble opprettet var det Kredittilsynet som hadde ansvaret for tilsynet med inkassobransjen. Tilsynets kontroll har imidlertid hovedsakelig vært fokusert på forholdet mellom inkassator og fordringshaver. Kredittilsynets kontroll av at standarden for god inkassoskikk ble overholdt har vært begrenset. Skyldnere som har hevdet å ha vært utsatt for handlinger i strid med standarden har i praksis ikke hatt rett til å klage til tilsynet. Kredittilsynet er ikke et klageorgan i forhold til tvister av privatrettslig karakter mellom foretak og skyldnere. I henhold til lov av 12. juni 1956 nr 01 om tilsynet for kredittopplysningsinstitusjoner, forsikringsselskaper og verdipapirhandel mv, § 3. er kredittilsynets arbeidsoppgaver å følge med på at institusjoner som er underlagt tilsynets kontroll virker i samsvar med lover og forskrifter som foreligger på området. Dette tilsier at

det faller utenom tilsynets kontrollsfære å føre tilsyn med at standarden i inkl § 8 blir overholdt i forhold til privatpersoner. Dette har vært en viktig faktor i forslaget med å opprette en egen klagenemnd som behandler privatrettslige konflikter. Spesielt hvor det foreligger en tvist mellom skyldner og inkassator.²³ Inkassoklagenemnda behandler ikke klager fra næringsdrivende. Selv om Kredittilsynet i utgangspunktet ikke har som oppgave å drive med ordinær klagebehandling mottar de eventuelle klager fra næringsdrivende. Disse blir behandlet i tilsynsmessig sammenheng.²⁴

Inkassoklagenemnda behandler klager på inkassoselskaper. Nemnda behandler ikke klager hvor skyldner er uenig i selve hovedkravet. Slike innsigelser må skyldner ta opp med fordringshaver. I de tilfeller skyldner og fordringshaver ikke kommer til enighet om forhold rundt hovedkravet må tvisten behandles av de ordinære domstolene.

I henhold til avtalen nevnt overfor pkt. 5.9 kan klagen avvises dersom sakens faktiske sider ikke lar seg avklare gjennom nemndas skriftlige saksbehandling eller tvisten ikke er egnet for behandling i nemnda. Videre er det et vilkår om at innsigelsen er tatt opp med inkassobyrået uten at tvisten er løst i minnelighet før klagen kan behandles i nemnda, jfr pkt 3.2.

Selv om inkl. § 8 om god inkasso skikk gjelder for alle former for inkassovirksomhet så behandler ikke nemnda klager ved egeninkasso. Som nevnt tidligere er ikke egeninkasso definert som inkassovirksomhet og faller derfor utenfor nemndas arbeidsområde. Klagenemnda behandler altså bare klager om inkassobyråder som driver fremmedinkasso eller oppkjøpsinkasso. Det er med dette vanskelig å kontrollere at fordringshavere som driver inn egne forfalte fordringer i praksis arbeider i tråd med standarden om god inkassoskikk. Verken Kredittilsynet eller Inkassoklagenemnda mottar klager om handlinger i strid med generalklausulen ved egeninkasso. Disse sakene må bringes inn for de ordinære domstolene. Dette kan medføre at det må mye til før skyldnere klager på brudd på regelen om god inkassoskikk fra fordringshavers side.

²³ Ot.prp.nr 115 (2001-2002) s. 11

²⁴ Kredittilsynets årsmelding 2004 s. 64

4.2 Inkassoklagenemndas oppbygning

Nemnda har et fast sekretariat. I sekretariatet behandles sakene av en advokat som er nøytral i forhold til partene i saken. Sekretariatet gir veiledning om rettstilstanden på de områder tvisten gjelder og tar imot klager fra forbrukere.

Løses ikke tvisten gjennom behandlingen i sekretariatet, og klagen opprettholdes, blir den lagt frem for en nemnd på fem medlemmer. Leder av nemnda er en jurist, nøytral i forhold til begge parter i klagesaken, og oppnevnt av forbrukersiden og inkassobransjen i fellesskap. To nemndsmedlemmer er oppnevnt av inkassobransjen, to av forbrukersiden, jfr avtalen mellom Forbrukerrådet og Norske Inkassobyråenes Forening pkt. 2.1. Det fremkommer videre i denne avtalen at ingen av partene i klagesaken kan bringe saken inn for de alminnelige domstolene så lenge saken er til behandling hos nemnda. Dette gjelder imidlertid ikke eventuelle innsigelser om hovedkravet. Slike innsigelser kan likevel bringes inn for de alminnelige domstolene.

Ikke alle klager til Inkassoklagenemnda begrunnes med reelle innsigelser. Sekretariatet avviser dermed klager som er åpenbart grunnløse. En skyldner som har fått sin klage avvist av sekretariatet men som likevel krever nemndsbehandling, sender saken til lederen for nemnda. I de tilfeller lederen er enig i avvisningen av klagen så avvises klagen påny med endelig virkning. I motsatt tilfelle, hvor lederen kommer frem til den konklusjon at klagen skal opp til behandling for nemnda, kan lederen sette til side sekretariatets beslutning, jfr avtalens pkt 4.5.

5 Brudd på god inkassoskikk overfor skyldnere

5.1 Varslingsplikt overfor skyldner

For at inkassator skal ha adgang til å sette i verk en inkassosak, må fordringshaveren eller inkassatoren ha sendt skyldneren et skriftlig inkassovarsel. Videre må skyldneren ha oversett fristen på dette varselet, jfr inkl § 9 første ledd. Betalingsfristen på

inkassovarselet skal være minst 14 dager, jfr inkl § 9 annet ledd første punktum. Et inkassovarsel kan føre til at skyldner ikke forholder seg passiv til fordringen. Dersom det er betalingsevnen som er årsak til misligholdet kan varselet medføre at vedkommende tar kontakt med fordringshaver for å undersøke mulighetene for inngåelse av en nedbetalingsordning.²⁵

Først når skyldner oversitter betalingsfristen på inkassovarselet kan inkassator iverksette inkassopågang, jfr inkl § 10 første ledd. I forbindelse med iverksettelse av en inkassosak må inkassator sende en skriftlig betalingsoppfordring med minst 14 dagers frist. Skyldner er herved pliktig til å erstatte fordringshavers utgifter som følge av ansettelse av en ekstern innfordrer, jfr inkl § 17 første ledd. Det forutsettes imidlertid at utgiftene har vært nødvendige. Fordringshaver har her et krav på å få erstattet både direkte og indirekte krav som er knyttet til innfordringen av fordringen. Som kostnader kan det nevnes utgifter i forbindelse med telefon, porto, skriving av purrebrev og vederlag til inkassator.²⁶

Ved vurderingen av hva som er nødvendige kostnader må det sees på hvorvidt fordringshaver anså det som nødvendig å iverksette inkassotiltak. Utgangspunktet for vurderingen er hva fordringshaver betraktet som nødvendige og forsvarlige kostnader. Kostnader ved utenrettslig inndriving kan betraktes som unødvendig, dersom det fremstod som helt klart for fordringshaver at inndrivingsforsøket ikke ville lykkes. Et eksempel på dette kan være en fordringshaver som har prøvd å inndrive flere krav fra samme skyldner uten å lykkes. Fordringshaver som engasjerer en inkassator for inndriving av slike krav har ikke et krav om erstatning for sine omkostninger fra skyldner.²⁷

I henhold til inkl § 10 andre ledd litra e. har skyldner krav på å bli opplyst om faren for ytterligere kostnader i forbindelse med fortsatt mislighold og risikoen for omkostninger ved rettslig inndriving. Disse opplysningene skal fremkomme i betalingsoppfordringen. Et slikt

²⁵ NOU 1983: 8 s. 37

²⁶ Rundskriv G-106/89 s. 42

²⁷ Rundskriv G – 106/89 s. 43

varsel om faren for rettslig inndriving gir skyldner en mulighet for å unngå ytterligere omkostninger som for eksempel rettsgebyr, jfr tvangsl § 3-1 første ledd. Videre fastslår denne bestemmelsen av saksomkostninger for rettslig inndriving i forbindelse med tvangsfullbyrdelse at kravet skal dekkes av skyldner sammen med det utestående pengekravet.

I henhold til tvangsl. § 4-18 skal skyldner varsles skriftlig når et tvangsgrunnlag begjæres tvangsfullbyrdet. I Hålogaland lagmannsretts kjennelse av 14.februar 2002 s.1078 påstod skyldner at inkassator hadde overtrådt varslingsreglene i inkl § 9 og § 10 og med dette handlet i strid med god inkassoskikk. Skyldner mente at varselet om tvangsfullbyrdelse ikke var sendt på en forsvarlig måte. Boligen inkassator sendte kravbrevet til var eid av skyldner men samsvarte ikke med skyldnerens gjeldende boadresse som var oppført i folkeregisteret. Skyldner var med dette ikke opplyst om de rettslige skritt inkassator foretok seg. Retten viste her til Ot.prp.nr 65 (1990-1991) side 117, hvor det tas utgangspunkt i at skyldner bærer risikoen for forsinkelser i postgangen og for at postgangen ikke kommer frem i det hele tatt, med forutsetning av at varselet var sendt forsvarlig. Hvis ikke fordringshaveren eller dennes prosessfullmektig har holdepunkter for at skyldner kan nås på en annen måte, anså retten det som tilstrekkelig at varselet ble sendt til den adressen skyldner har oppgitt fordringshaveren. I de tilfeller skyldner ikke har oppgitt sin adresse til fordringshaver skal varselet sendes til den adresse som er registrert i folkeregisteret. Folkeregisteret skal holdes à jour til enhver tid, jfr lov av 16. januar 1970 nr 1 om folkeregistrering kapittel 2. Fordringshaver hevdet at brev som tidligere var sendt til skyldnerens folkeregistrerte adresse ble mottatt i retur. Retten presiserte at dette ikke var tilstrekkelig for å konstatere at varselet var sendt på forsvarlig måte. Det ble lagt vekt på at det sjeldent vil være vanskelig for fordringshaver å innhente informasjon fra folkeregisteret. Retten la med dette til grunn at fordringshaver hadde overtrådt varslingsreglene uten å knytte dette til inkl § 8. Jeg mener at det er mye som taler for at ethvert brudd på varslingsreglene vil være urimelig og med dette også i strid med regelen om god inkassoskikk.

I motsetning til inkassolovens varslingsregler er det noe vanskeligere å avdekke overtredelser av regelen for god inkassoskikk. Dette kan ha en sammenheng med generalklausulens vage formulering. Inkl § 8 andre ledd angir som nevnt tidligere urimelig ”påtrykk, skade eller ulempe” som eksempler på hvilke innkrevningsmetoder som kan være i strid med generalklausulen. Hvilke momenter som tillegges vekt i denne vurderingen kan endre karakter i samsvar med samfunn- og rettsutviklingen.

I det følgende skal det redegjøres for uakseptable innkrevningsmetoder. Utvalgte vedtak avsagt i Inkassoklagenemnda anvendes for å vise hvilke momenter nemnda vektlegger i denne prosessen.

5.2 ”Urimelig påtrykk, skade eller ulempe”

Urimelig påtrykk, skade og ulempe er som nevnt tidligere eksempler på metoder i strid med generalklausulen. Oppstillingen i § 8 annet ledd er ikke uttømmende.²⁸

På grunn av at bestemmelsens innhold og anvendelsesområde kan endres over tid kan det oppstå betenkeligheter ved å anvende en slik vag bestemmelse som inkl. § 8. Videre kan det også tenkes håndhevingsmessige betraktninger. I forarbeidene til generalklausulen er det referert til det faktum at spekulasjon i regelens uklarhet kan oppstå som følge av dens vage karakter. Lovgiver har med dette understreket behovet for en presisering av bestemmelsen. I tillegg til merknadene til § 8 i dens forarbeider refereres det også til den presisering som oppnås gjennom praksis når det reageres mot overtredelser av generalklausulen.²⁹

Det foreligger ingen klar definisjon av begrepene ”påtrykk”, ”skade” og ”ulempe”. I forarbeidene er det gitt en oppstilling av enkelte inkassometoder som er i strid med generalklausulen. I det følgende skal disse fremstilles.

²⁸ Rundskriv G-106/89 s. 18

²⁹ Ot.prp.nr.2 (1987-1988) s.46

5.3 Villedende uttalelser

Skyldnere kan i mange tilfeller ha liten eller ingen kjennskap til omstendigheter av betydning for betalingsplikten i en inkassosak. På grunnlag av egne observasjoner kan det være vanskelig for enkelte skyldnere å ha kjennskap til egne rettigheter og plikter etter inkassoloven. Dette kan foreligge forhold hvor skyldner for eksempel er eldre, er av utenlandsk opprinnelse med lite kjennskap til norske regler eller av andre grunner er ressurssvak. Det at inkassatorer utnytter seg av denne mangelen på kunnskap ved å gi feil opplysning er i strid med regelen om god inkassoskikk. I NOU 1983:8. legger Inkassoutvalget til grunn at enhver form for villedende uttalelse i forsøk på å fremtvinge betaling er i strid regelen om god inkassoskikk. Et eksempel på uakseptabel uttalelse kan være uriktig opplysning om faktum eller gjeldende rettsregler på området.

I vedtak nr 005-03 påberopte skyldner at det forelå en overtredelse av inkl § 8. Ved to anledninger hadde inkassator krevd fremlagt kvittering som bevis for skyldners påståtte betaling. I denne forbindelse var begrepet ”pliktig” anvendt i de sendte kravbrev.

Inkassoklagenemnda tok utgangspunkt i alminnelige kontraktsrettslige regler og la til grunn at inkassator ikke kan kreve at skyldner fremlegger slik dokumentasjon.

Videre viser imidlertid Inkassoklagenemnda til den gjensidige lojalitetsplikt som foreligger i kontraktsforhold. Denne plikten gjør seg spesielt gjeldende når det foreligger tvil om hvorvidt en avtale er kontraktsmessig oppfylt. Lojalitetsplikten er et ulovfestet prinsipp i kontraktsretten som tilsier at skyldner bør fremlegge dokumentasjon når det er uavklart eller omstridt om betalingsforpliktelsen er opphørt. Nemnda konkluderte her med at det ikke er i strid med inkl. § 8 å be skyldner om dokumentasjon. Inkassators bruk av ordet ”pliktig” ble også ansett som i tråd med god inkassoskikk.

Denne avgjørelsen legger til grunn at skyldner i utgangspunktet ikke har en plikt til å fremlegge dokumentasjon men at dette kan kreves med grunnlag i en alminnelig lojalitetsplikt mellom partene i et kontraktforhold. Det faktum at skyldner som oftest kan avklare en slik tvist med enkle midler, ble nevnt som en moment i vurderingen. Det er med

dette urimelig at inkassator ikke skal kunne legge frem et ønske om dokumentasjon. Det må aksepteres at enkelte skyldnere nekter å fremvise etterlyst dokumentasjon. Dette vil imidlertid kunne anvendes til disfavør i saken mot vedkommende og at det tillegges lite vekt på skyldners innsigelser.

I NOU 1983:8 gir Inkassoutvalget videre uttrykk for at det i vurderingen av om inkassators uttalelser samlet sett er i strid med generalklausulen, skal legges vekt på om inkassator i det enkelte tilfellet bevisst har forsøkt å føre skyldner bak lyset. I de tilfeller hvor opplysninger hver for seg er akseptable kan sett under ett utgjøre et misvisende bilde.³⁰

5.4 Trusler om rettslig skritt

I henhold til inkl § 10 annet ledd litra e. har inkassator en rettslig plikt til å informere skyldner om faren for ytterligere kostnader og rettslig inndriving ved unnlatt betaling. Dette skal fremkomme av betalingsoppfordringen som sendes skyldner. Hvor inkassovarsel i henhold til inkl § 9 ikke utsendes av inkassator er betalingsoppfordringen det første kravbrevet skyldner mottar av inkassator. Skyldner kan oppleve det som ubehagelig å bli truet med rettslig pågang. I NOU 1983:8 side 42. hevder imidlertid Inkassoutvalget at det ville være ”en uheldig avvæpning av inkassator” å nekte inkassator å varsle om en slik risiko.

Det refereres her til ordinære rettslig skritt som for eksempel det å ta ut en forliksklage eller en stevning og begjære utlegg eller konkurs. Dette gjelder også i de tilfeller hvor skyldner ikke er ”søkegod”. Inkassator forlenger foreldelsesfristen ved å benytte seg av rettslige virkemidler selv om skyldner ikke er betalingsdyktig i øyeblikket.³¹

Videre har utvalget imidlertid gjort det klart at det foreligger visse unntak fra denne retten. I enkelte tilfeller så kan det være i strid med god inkassoskikk å true med rettslig pågang.

³⁰ I NOU 1983:8 s 43

³¹ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s. 199

Eksempler på slike tilfeller er hvor inkassator truer med å ta ut konkursbegjæring, i henhold til lov av 08.juni 1984 nr.58 om gjeldsforhandling og konkurs (konkursl.) § 60 flg. når det er åpenbart at begjæringen vil bli avvist av tingsretten. I slike tilfeller kan det ha oppstått en situasjon som er veldig uheldig for skyldner. Den uberettigede konkursbegjæringen kan ha skapt vanskeligheter for vedkommende i forhold til andre medkontraahenter. Slik trussel om rettslig skritt er i strid med hva som anses for å være i tråd med god inkassoskikk.

Inkassator befinner seg imidlertid innenfor rammen av standardens grenser hvis vilkårene for konkurs, på bakgrunn av en helhetsvurdering, ble ansett for å være oppfylt.³²

Selv i de sakstilfeller hvor vilkår for konkurs foreligger vil det imidlertid være uakseptabelt for inkassator å true med dette hvis trusselen ikke er reell og ikke vil bli iverksatt.

Inkassoklagenemnda tok opp problemstillinger knyttet til trusler om rettslig inkassopågang i sak nr: 005-03. Det ble her uttalt at det vil være i strid med god inkassoskikk å sende gjentatte trusler om rettslig pågang uten at dette utøves. Det ble pekt på at slike trusler kan være et forsøk på å inndrive krav som er uberettigede. Frykten for rettslig pågang kan her være et virkemiddel for innkreving av fordringer. I slike tilfeller kan det forekomme at skyldner unnlater å fremlegge eventuelle innsigelser. Dette vil være en innkrevningsmetode som er i strid med inkl. § 8.

På den annen side kan inkassobyråer som truer med rettslig pågang men som avventer med å iverksette dette ha et ønske om å løse den foreliggende tvist uten domstolenes mellomkomst og uten at unødvendige utgifter påløper som følge av dette. Inkassator kan i enkelte tilfeller betrakte rettslig skritt som unødvendig eller uheldig på grunn av forhold hos skyldner eller kravets størrelse. Ved betalingsmislighold som følge av liten betalingsvilje hos skyldner kan det være større aksept av trusler om rettslig pågang selv om dette i en senere anledning ikke iverksettes. Adgangen til å iverksette rettslig skritt kan

³² NOU 1983: 8 s. 42

være et effektivt virkemiddel for å påminne skyldner om denne risikoen ved fortsatt mislighold. Det kan imidlertid være i strid med regelen om god inkassoskikk å true med å iverksette rettslig skritt hvor betalingsmisligholdet skyldes betalingsudyktighet. Trusselen vil her ikke endre skyldners økonomiske situasjon. Skyldner vil også oppleve det som unødvendig med slike trusler når vedkommende ikke har midler til å gjøre opp for seg.

I de tilfeller hvor skyldner har liten betalingsevne kan det også være i strid med generalklausulen å true med konkursbegjæring, hvis inkassator i tillegg informerer skyldner om at begjæringen ikke vil bli iverksatt hvis vedkommende prioriterer å betale det foreliggende inkassokravet. Dersom skyldner velger å innfri kravet for å unngå konkursbegjæring kan innbetalingen anses for å være en forfordelig av fordringshaveren på bekostning av de øvrige fordringshavere. Ved en eventuell konkurssituasjon kan boet omstøte betalingen til inkassator med grunnlag i lov av 08. juni 1984 nr 59 om fordringshavernes dekningsrett, kapittel 5. Dette drøfte ikke ytterligere.

Jeg mener at det er mye som taler for at en omstøtelig innbetaling også vil være i strid med god inkassoskikk å inndrive.

Inkassoklagenemnda la i avgjørelse nr. 164/05 til grunn at det i utgangspunktet vil være i strid med god inkassoskikk å true med konsekvenser av unnlatt betaling som ikke er reelle. Som tidligere nevnt har skyldner i henhold til inkl. § 10 (2) litra e. en rett til å bli informert om faren for rettslig pågang ved unnlatt betaling. Denne opplysningen skal fremmes skriftlig via betalingsoppfordringen som inkassator sender ut. Det kan imidlertid oppstå problemer når inkassator opplyser om muligheten for rettslig inkassopågang ved muntlige henvendelser. I praksis kan det oppstå situasjoner hvor skyldner blir truet med rettslig pågang via telefonhenvendelser eller ved oppsøkende virksomhet. En inkassators anvendelse av ikke reelle trusler hvor det ikke foreligger noen konkrete planer om rettslig pågang vil være i strid med generalklausulen. Skyldnere som opplever slike muntlige trusler har i liten grad anledning til å bevise de ikke reelle truslene ovenfor Inkassoklagenemnda. Dette var tilfelle i sistnevnte nemndsvedtak. Det ble i denne saken konkludert med at det ”ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at klager ble truet”. Det kan

være vanskelig for skyldner å vinne frem i slike tilfeller.

I lagmannsretts kjennelse av 14.desember.1998 s.3036 påstod skyldner at inkassator hadde overtrådt regelen om god inkassoskikk ved å ha tatt rettslig steg før alle frivillige ordninger var uttømt. Skyldner hevdet at vedkommende hadde forsøkt å få fordringshaver med på en frivillig nedbetalingsordning uten å ha lyktes. På vegne av fordringshaver påstod inkassator at skyldner hadde misligholdt flere terminbetalinger over lengre tid. På bakgrunn av vedvarende uregelmessigheter hos skyldner la retten til grunn at inkassator på vegne av fordringshaver var berettiget til å ta de rettslige skritt som ble ansett som nødvendig som ledd i inndrivelsesprosessen. Retten nevner ikke inkl. § 8 uttrykkelig men jeg legger til grunn at forholdet til generalklausulen er vurdert og at retten mente at det ikke forelå en overtreddelse.

5.5 Salg av inkassobrev

En spesiell form for villedning som rammes av regelen om god inkassoskikk er bruk av kravbrev som er egnet til å få skyldner til å tro at fordringen er overtatt av et inkassobyrå. Det er avdekket forhold hvor inkassator selger sine kravbrev til fordringshaver som videre fyller de ut og videresender den til skyldner. Her utnyttes den psykologiske effekt som ligger i kravbrev påført et inkassobyråets navn. I forarbeidene til generalklausulen fastslås det at salg av inkassobrev er i strid med inkl. § 8. Videre svekkes også tilliten til inkassobransjen.

Forarbeidene legger videre til grunn at det også er uakseptabelt at fordringshaver skriver kravbrev som underskrives av et inkassobyrå.³³ Det foreligger ingen vedtak fra nemnda som tar opp problematikken rundt salg av kravbrev. Dette kan ha en forbindelse med de begrensningene en forbruker kan møte i forsøk på å kunne avdekke slike forhold.

³³ NOU 1983:8 s. 44

5.6 Trusler om anmeldelse til offentlig myndighet

I det følgende blir problematikken rundt inkassators trusler om anmeldelse til offentlig myndighet redegjort for. Med offentlig myndighet refereres det hovedsakelig til trusler om anmeldelse til politi eller øvrige offentlige instanser.

For at trusler om anmeldelse til politi eller andre offentlig instanser skal ansees for å være i tråd med regelen om god inkassoskikk er det først og fremst viktig at det er en nær sammenheng mellom inkassokravet og det straffbare eller ulovlige forholdet som ønskes anmeldt. Et eksempel kan være trusler om politianmeldelse for utførelse av svart arbeid dersom inkassokravet ikke nedbetales. I NOU 1983: 8 legges det til grunn at det vil være utilbørlig press fra inkassator å presse en utenlandsk skyldner med anmeldelse om et forhold som kan ha innvirkning på vedkommendes muligheter for å få oppholds- eller arbeidstillatelse. Det forutsettes her at det ikke foreligger noen sammenheng mellom fordringen og den ulovlige handlingen. I slike tilfeller vil det være svært urimelig å true med en anmeldelse. Trusler som viser seg å være urimelig kan i noen tilfeller føre til straffansvar. De strafferettslige reglene på dette området drøftes ikke ytterligere.

Anvendelse av trusler om anmeldelse til offentlige myndigheter er et virkemiddel av en så alvorlig karakter at inkassator ikke bør benytte seg av dette før dette er avklart med fordringshaveren. Det å true skyldner med slik anmeldelse vil være i strid med regelen om god inkassoskikk hvis inkassator vet at fordringshaver ikke vil gi slik tillatelse. Videre vil det være uakseptabelt å anvende slike innkrevningsmetoder når truslene ikke er reelle.³⁴

Inkassator som avdekker kriminelle eller ulovlige forhold hos skyldner kan i samarbeid med fordringshaver overveie anmeldelse. Ot.prp nr 2. åpner en slik adgang ved tilspissede situasjoner. Adgangen er imidlertid ikke ubegrenset. I utgangspunktet anses anvendelse av trusler om anmeldelse som utilbørlig inkassometode, ”om legitimt i det hele”.³⁵

³⁴ NOU 1993: 8 s. 44-45

³⁵ Ot.prp.nr 2 (1987-1988) s. 111

Inkassometoden er imidlertid ikke alltid utilbørlig. Det som er i strid med god inkassoskikk er om anmeldelsen gjøres betinget av at skyldneren ikke betaler, herunder at den trekkes tilbake dersom fordringen nedbetales.³⁶

Trusler om anmeldelse til offentlige instanser kan være en effektiv innkrevningsmetode for inkassator. Skyldnerens frykt for anmeldelse av ulovlige eller kriminelle forhold kan forårsake et enormt press hos vedkommende. Dette presset kan føre til at skyldner betaler ned fordringen uten å stille seg kritisk til selve innkrevningsmetoden. Hemmeligholdelsen av de foreliggende forhold kan være mer viktig for skyldner enn at inkassator arbeider i tråd med god inkassoskikk. Dette kan gjøre det veldig vanskeligere for skyldnere å ta steget med å klage forholdet inn for Inkassoklagenemnda. Mangelen på nemndsvedtak på området kan ha en sammenheng med dette. Spesielt kan dette oppstå i de tilfeller skyldner er av utenlandsk opprinnelse. Det kan være vanskelig for vedkommende å tilegne seg kjennskap til gjeldende regler på området. Trusler om anmeldelse som kan vanskeliggjøre tilegnelsen av opphold – eller arbeidstillatelse kan være så alvorlig og skremmende for skyldner at fordringen betales omgående. Dette effektiviserer inkassators innkrevningsprosess.³⁷ Det foreligger imidlertid ingen belegg for å konstantere at trusler om anmeldelse til offentlige instanser foregår i et stort omfang eller at det foregår i det hele tatt. Dette kan ha en sammenheng med at inkassator alltid har muligheten til å få kravet fastslått ved dom og har også annet tvangsgrunnlag tilgjengelig. Det forutsettes imidlertid at kravet er berettiget.³⁸ Ved uberettigede krav er de lovlige metodene ikke anvendelig. Dette kan medføre et forsterket ønske til å anvende trusler om anmeldelse som et innkrevningsmiddel.

5.7 Trusler om å gjøre forholdet kjent for utenforstående

I det følgende skal det redegjøres for i hvilken grad det er i strid med standarden om god

³⁶ Lov og Rett 1994. Mo Einar s. 200

³⁷ NOU 1983:8 s. 44

³⁸ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s. 201

inkassoskikk for inkassator å true skyldner om å gjøre inkassokravet kjent for utenforstående. Som skyldner vil mange betrakte en inkassosak som personlig. Det vil ikke oppleves som noe positivt hvis inkassator varsler om at manglende betaling vil kunne medføre at utenforstående kan bli varslet.

Med utenforstående refereres det til ektefelle, øvrige familiemedlemmer, arbeidsgiver eller andre personer i skyldners omgangskrets. I NOU 1983:8 legger Inkassolovutvalget til grunn at inkassator bør vise stor tilbakeholdenhet med å ta kontakt av denne art. Det samme gjelder trusler om å ta slik kontakt. Slik atferd vil ofte være betraktet for å være klart utilbørlig.³⁹ Hva som er utilbørlig er ikke noe klart og entydig. Dette må avgjøres særskilt basert på en skjønnsmessig vurdering av den foreliggende situasjonen. Jeg mener at utilbørlige handlinger i stor grad også vil være i strid med inkassoloven § 8.

Situasjonen stiller seg imidlertid annerledes dersom den utenforstående på en eller annen måte er knyttet til saken. Her kan vedkommende ha en egeninteresse å ivareta og kan til tider ha et krav på å bli informert om skyldners betalingsmislighold. Dette er tilfelle i saker som omhandler betalingsmislighold av strømvavtaler. Hvor strømvavtalen med nettleverandør er undertegnet av den ene samboeren eller ektefellen kan den som ikke står oppført som kunde vanskelig tilegne seg slik informasjon, hvis skyldner velger å ikke opplyse vedkommende om det foreliggende forhold. I følge gjeldene praksis kan inkassator i slike tilfeller gi informasjon om en eventuell stengedato hvis den postadresse stengevarselet blir sendt til samsvarer med anleggsadressen. Jeg mener at hensynet til husstandens egeninteresse taler for at det foreligger sterke reelle hensyn mot at samboer eller ektefelle faller inn under begrepet ”utenforstående” når det er tale om stenging av strøm. Inkassator er med dette innenfor hva som er akseptert i henhold til inkl. § 8.

Stenging av strøm som følge av betalingsmislighold av strømregning vil bli behandlet ytterligere i pkt. 5.16 om hardhendt utøving av tilbakeholdsretten.

³⁹ NOU 1983: 8 s. 45

Skyldner kan ikke motsette seg at personer med en egeninteresse mottar informasjon vedkommende har krav på å få. Inkassator som truer med å benytte seg av en slik metode kan ikke sies å ha overtrådt standarden om god inkassoskikk. Når det ikke foreligger en slik tilknytning mellom skyldner og den utenforstående skal ikke inkassator opplyse eller true med å opplyse den utenforstående om inkassosaken som et forsøk på å fremskynde inndrivelsesprosessen. Dette vil være klart i strid med inkl § 8. ⁴⁰Inkassolovens § 28 første ledd støtter generalklausulen på dette området.

Inkassolovens § 28 første ledd lyder som følger:

”En inkassator, dennes ansatte og andre hjelpere, og medlemmene av nemnd etter § 22 og andre som utfører arbeid for nemnda, har plikt til å bevare taushet overfor uvedkommende om det de i forbindelse med virksomheten får vite om noens personlige forhold eller drifts- og forretningsforhold. Dette gjelder ikke dersom ingen berettiget interesse tilsier taushet”.

En inkassator kan få kjennskap til andre forhold ved skyldner som følge av inndrivelsen av selve inkassokravet. Som eksempler kan det nevnes skyldnerens økonomiske og personlige forhold. Dette vil til dels stamme fra fordringshaver og til dels fra skyldneren selv.⁴¹

Inkassolovens § 28 er ment for å beskytte skyldner når inkassator har kjennskap til slike forhold og taushetsplikten gjelder overfor alle og enhver som ikke har en særskilt rett til å få slike opplysninger.

Videre skal det drøftes om trusler om registrering av skyldner som ”dårlig betaler” i et kredittopplysningsbyrå er i strid med generalklausulen. Ved registrering i slike selskaper får en stor krets av utenforstående adgang til å gjøre seg kjent med skyldners manglende betaling. Dette er drøftet i NOU 1983:8 side 45. Her legges det til grunn at skyldner må akseptere det å bli informert om faren for registrering hos foretak som driver kredittopplysningsvirksomhet og følgene av en slik registrering. Inkassoloven § 22 andre ledd. fratar inkassator taushetsplikten i forhold til kredittopplysningsvirksomhet som drives

⁴⁰ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 112

⁴¹ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 80

i samsvar med lov av 14. april 2000 nr 31 om behandling av personopplysninger. Med kredittopplysningsvirksomhet menes virksomhet som gir informasjon om kredittverdigheten og betalingsevnen til skyldnere. Kredittopplysning er ikke bare vurderinger men omfatter all form for informasjon som gir mottager mulighet til å avgjøre skyldnerens kredittverdighet. Dette kan for eksempel være i forbindelse med lån skyldner har søkt om eller andre former for kredittytelse hvor yter har et saklig behov for å få slike opplysninger.⁴² Det stilles imidlertid krav om at disse opplysningene er saklige og korrekte. I de tilfeller det foreligger innsigelser om kravets realitet vil det være i strid med god inkassoskikk å true med å gjøre forholdet kjent for et kredittopplysningsselskap. Innsigelsen må behandles og avgjøres før inkassator kan benytte seg av slike virkemidler.

Videre kreves det at truslene om å gjøre inkassosaken kjent for slike selskaper ikke får karakter av å være urimelig press for skyldner. Forarbeidene redegjør ikke nærmere hva som menes med "urimelig press".⁴³

Formålet med kredittopplysningsforetak er å forhindre at det ytes ny kreditt til skyldnere som allerede har opparbeidet seg gjeld som vedkommende ikke har hatt evne eller vilje til å betale. Dette har en positiv og forebyggende effekt som kan forhindre fremtidige inkassosaker.⁴⁴ Det ville være uheldig om skyldner skulle få adgang til å opparbeide seg ny gjeld uten at potensielle fordringshavere har en mulighet til å verne seg mot dette. Det legges med dette til grunn at det ikke er i strid med god inkassoskikk å informere skyldner om risikoen for å gjøre den manglende betaling kjent for kredittopplysningsselskaper eller utenforstående med en egeninteresse i skyldnerens mislighold.

⁴² http://www.datatilsynet.no/templates/article____153.aspx#e

⁴³ NOU 1983: 8 s. 45

⁴⁴ Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) s. 81

5.8 Oppsiktsvekkende innkreving

Det å være skyldig penger ovenfor et inkassobyrå kan oppleves som vanskelig for en skyldner. Frykten for at familie, venner, arbeidskollegaer eller andre som står en nær skal få kjennskap til pengekravet kan oppleves som tungt. Inkassator har som følge av dette en plikt til å ta hensyn til skyldnerens ”behov for diskresjon”.

Denne plikten medfører visse krav til de kravbrev som sendes til skyldner i forbindelse med fordringen.

Inkassator skal unngå å sende kravbrev til skyldner som ” i det ytre fremstår som ubehagelig for skyldner”. Eksempel på dette er når det anvendes konvolutter med påtrykk av ord og uttrykk som kan oppleves som vanskelig og truende for skyldner.

Utredningen nevner begrepene ”Kravbrev” og ” Siste varsel” som eksempler på ord som ikke skal stå på konvolutten. Det foreligger imidlertid ingen slik begrensning ved anvendelsen av inkassobyråers logoer eller navn på konvolutten. Kriteriene for å kunne anvende logo eller navn er at disse ikke skal være av oppsiktsvekkende karakter. Hva som er oppsiktsvekkende navn må avgjøres særskilt. Det kan variere fra skyldner til en annen hva som er støtende logoer og firmanavn. I de tilfeller dette er gitt et framtrædende plass på konvolutten kan forsterke skyldners oppfattelse av situasjonen.⁴⁵

Trygve Bergsåker stiller seg tvilende til anvendelse av inkassobyråers navn på konvolutten dersom den kan assosieres med inkasso. Dette kan være tilfelle hvor firmanavnet er ”Inkasso” eller hvor det er vel kjent at firmaet driver med inkassovirksomhet. Bergsåker nevner videre den unødvendige publisitet som inkassobyråer oppnår ved anvende av logo og firmanavn, sett i forhold til skyldneres krav på diskresjon.⁴⁶

Det foreligger imidlertid ingen generelle forbud mot å bruke firmanavn på konvoluttene.

⁴⁵ NOU 1983:8 s. 45

⁴⁶ Lærebok i pengekravsrett. Bergsåker, Trygve s. 170

Det forutsettes at navnet er nøytralt. Med nøytralt refereres det til at navnet ikke kan assosieres med inkassovirksomhet eller at den ikke er allment kjent for å være det. Ved avgjørelsen på hva som er i tråd med god inkassoskikk på dette området legges det avgjørende vekt på om skyldners ønske om diskresjon er ivaretatt. Her må det vurderes om det foreligger noen fare for at utenforstående får kjennskap til skyldners inkassosak. Selv om det ikke foreligger et generelt forbud mot å anvende nøytrale firmanavn på konvolutter må inkassator vise varsomhet hvis kravbrevet sendes til en adresse som ikke er skyldners private adresse. Det vil for eksempel være i strid med god inkassoskikk å sende et slikt kravbrev til skyldners arbeidssted hvor avsenderens navn på påtrykt konvolutten.⁴⁷

Det kan i større grad aksepteres at avsenderens identitet fremkommer av konvolutten når kravbrev sendes til skyldners private adresse. Det er her bare postvesenet som får kjennskap til forholdet. I henhold til lov av 29.november 1996 nr 73 om formidling av landsdekkende postsendinger (postloven), § 13 første ledd har postvesenet taushetsplikt i slike situasjoner.

Postloven § 13 første ledd lyder som følgende:

”Enhver som utfører arbeid eller tjeneste for en postoperatør” har varig taushetsplikt om det vedkommende gjennom virksomheten får kjennskap til om postsendingers avsendere, mottakere og innhold”.

Denne bestemmelsen anses for å være tilstrekkelig mht å beskytte skyldners behov for diskresjon.

Skyldners behov for diskresjon gjelder ikke bare ved skriftlige henvendelser. Det vil også være i strid med god inkassoskikk å oppsøke skyldner hvor det på en eller en annen måte er synlig for utenforstående at skyldner blir oppsøkt av et inkassobyrå. Eksempel kan

⁴⁷ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s 202

være firmanavn på den bil ansatte ved inkassobyrået anvender eller påtrykk av navn eller logo på ansattes uniform. Dette er klart i strid med generalklausulen.⁴⁸

Som følge av nyere og mer moderne teknologi oppstår det nye innkrevningsmetoder som anvendes av inkassator, som et ledd i inndrivelsesprosessen. Målet for inkassator er i utgangspunktet raskere og mer effektiv inndrivelse av utestående fordringer.

I det følgende skal det sees på hvilke nye metoder som har oppstått i de siste årene og hvorvidt disse er i tråd med reglen om god inkassoskikk

Den mest anvendte henvendelsestypen har lenge vært utsendelse av skriftlige kravbrev. Ved mottakelse av skriftlig brev kan skyldner selv velge om vedkommende vil gjøre seg kjent med brevets innhold og i hvilket tidspunkt dette skal gjøres.

Nye innkrevningsmetoder som har økt betydelig de siste årene er å ta kontakt med skyldner via telefon og e-mail. Ved hjelp av telefon kan inkassator i større grad nå skyldner, også i de tilfeller hvor skyldner ikke ønsker en slik henvendelse. Det kan oppleves som støtende å motta telefonhenvendelser fra inkassator hvor skyldner blir satt i en situasjon hvor vedkommende må ta standpunkt til den utestående fordringen ”på stående fot”.

Inkassoklagenemnda tok opp denne problemstillingen i sak nr.164-03. I denne saken hevdet skyldner at det er i strid med god inkassoskikk å bli oppringt av inkassator i helgen. Klager beskrev handlingen som ”pinlig og belastende”. Innklagede fikk medhold i at det i samråd med Kredittilsynets er en etablert praksis å ta kontakt med skyldner hverdager fra klokken 08.00 til 21.00 og lørdager fra klokken 10.00 til 15.00 med unntak av bevegelige helligdager.

Denne avgjørelsen viser behovet for klare og tydelige retningslinjer ved anvendelsen av

⁴⁸ NOU 1983:8 s. 45

nye innkrevningsmetoder. Kredittilsynets synspunkt om hvilke tidspunkt på døgnet og hvilke dager det bør være adgang til å ringe skyldner er basert på en skjønnsmessig avveining. Det faktum at yttergrensen er klokken 21.00 på hverdager og klokken 15.00 på lørdager vil med stor sannsynlighet ikke gjelde unntaksvis. Det kan oppstå tilfeller hvor det er nødvendig å ringe skyldner utenfor disse tidspunktene. Jeg mener at det i slike tilfeller ikke uten videre kan legges til grunn at inkassator har overtrådt reglen om god inkassoskikk. Dette gjør seg spesielt gjeldende hvor forhold ved skyldner gjør det nødvendig å ta telefonisk kontakt med vedkommende.

Ved enkelte sakstyper er inkassator pliktig til å prøve å ta telefonisk kontakt med skyldner. Dette er tilfelle i de inkassosaker som omhandler strøm. I ovennevnte vedtak fra nemnda tar innklagede opp dette. I tillegg til en skriftlig stengevarsel er energibransjen i henhold til nye vilkår i de standardbetingelsene som er utarbeidet mellom nett – og kraftleverandører pålagt å ta kontakt med skyldner og opplyse om at manglende betaling kan medføre at nettleveransen blir stengt. Skyldner kan ha en egen interesse i å bli kontaktet av inkassator på vegne av nettleverandør i de tilfeller stengevarselet ikke er kommet frem som følge av feil ved postvesenet eller lignende.

Jeg mener imidlertid at mengden av telefonisk kontakt fra inkassator er en annen problemstilling. Hvor mange ganger må skyldner akseptere å bli kontaktet via telefon? Dette varierer avhengig av om skyldner betrakter telefonkontakten som støtende eller om vedkommende er positivt til den ekstra servicen han eller hun mottar i tillegg til den skriftlige henvendelsen. Den øvrige terskelen for antall oppringninger er svært individuell. Vedkommende kan imidlertid meddele inkassator at det ikke er ønskelig med telefonisk kontakt. Jeg anser det som viktig at inkassator respekterer dette. Fortsatt oppringning etter en slik meddelelse fra skyldner bør være i strid med god inkassoskikk. Inkassator bør her nøye seg med å sende skriftlige kravbrev.

Ved telefonisk kontakt kan det videre være vanskelig for inkassator å være helt sikker på at det er skyldner som er på tråden under en samtale. Inkassator er her nødt til å stole på

vedkommende når identiteten bekreftes muntlig over telefonen. Det kan her oppstå situasjoner hvor taushetsplikten i henhold til inkl § 28 første ledd overskrides. Ved oppringning til skyldners hjemmetelefon kan familiemedlemmer eller andre uvedkommende utgi seg for å være skyldner. Det er vanskelig for inkassator å unngå at slikt skjer. Unntak kan tenkes i de tilfeller hvor personen som begir seg ut for å være skyldner ikke har noen kjennskap til den saken inkassator ønsker å snakke om. Her kan inkassator stille visse kontrollspørsmål som kan utelukke vedkommende. Taushetsplikten kan imidlertid allerede være brutt når samtalen har tatt en slik vending. Det kan være veldig uheldig for skyldner når familiemedlemmer eller andre får kjennskap til visse typer krav som ønskes holdt hemmelig.

Videre anvendes også elektronisk post (e – post) som kontaktmiddel. Betalingsinformasjon om fordringen kan sendes skyldner via e – post. Dette erstatter imidlertid ikke skyldners krav til skriftlig kravbrev i henhold til lovfestede regler. Slik formidling av informasjon kan være et middel for raskere innkreving. Det kan være positivt for skyldner å få slik informasjon på en rask og tidsbesparende måte. Før slik kontaktmiddel anvendes må inkassator ha undersøkt med skyldner om at e-post adressen de innehar er korrekt. Jeg anser det som naturlig at de samme reglene god inkassoskikk som gjelder ved skriftlige henvendelser også gjelder for e – post. Teksten på posten bør ikke inneholde støtende og krenkende uttalelser. Dette kan være i strid med generalklausulen. Ved anvendelse av elektronisk post er det mindre sannsynlighet for at inkassator tar feil av identiteten til skyldner enn ved telefonisk kontakt.

Justisdepartementet mottok, 31.januar 2006, en henvendelse fra en politisk medlem av Arbeiderpartiet i forbindelse med en ny innkrevningsmetode som ønskes anvendt av et inkassobyrå. Den nye innkrevningsmetoden går ut på å ta kontakt med skyldner via en talemelding. Inkassobyrådet har fremlagt forslaget fremfor Kredittilsynet. Forslaget går ut på at inkassator ringer opp skyldner. Vedkommende som svarer på oppringningen får via en talemelding muligheten til enten å bekrefte at vedkommende er skyldner eller legge på hvis det ikke er tilfelle. I brevet til Justisdepartementet fremkommer det videre at en slik praksis

vil være i strid med taushetsplikten i henhold til inkl § 28, ved at inkassator risikerer å treffe andre enn skyldner ved en slik automatisk oppringning. Vedkommende som tar opp telefonrøret vil få feilaktig kjennskap til skyldners inkassosak. Departementet har per dags dato ikke gitt en uttalelse på henvendelsen.

Personlig mener jeg imidlertid at bruk av talemeldinger som innkrevningsmetode bør være i strid med inkl. § 8. Hensynet til skyldner tilsier at uvedkommende ikke bør få kjennskap til inkassosaken. Det er stor sannsynlighet for at skyldnere vil oppleve en urimelig påtrykk som følge av metoden. Hensynet til skyldner bør veie tyngre enn effektiviseringshensyn hos inkassator.

5.9 Oppsøkende inkassovirksomhet

I Ot.prp nr 2 (1987-1988) legges det til grunn at det vil være i strid med regelen om god inkassoskikk å ”å oppsøke skyldneren med uniformert personell, eller utnytte den effekt som ligger i å parkere med biler merket med ”Inkasso” og lignende utenfor skyldnerens bolig eller forretningssted.”⁴⁹ Dette tolkes dithen at det i utgangspunktet er adgang til å ta personlig kontakt med skyldner. Hensynet til skyldner taler imidlertid for at dette gjøres med varsomhet.

Denne problematikken var til behandling i sak nr. 187-03. Klager påstod at det var i strid med god inkassoskikk å utøve oppsøkende virksomhet. Klager mente at slik praksis var av så alvorlig karakter at det burde forbys. Klager var informert om besøket via et skriftlig varsel.

Følgende tekst fremkom av varselet:

”Vi kan ikke se å ha hatt kontakt med Dem siden vår siste henvendelse. Da vi gjerne vil ha

⁴⁹ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 112

en dialog med dem om saken, vil vi nå vurdere å la en av våre oppsøkskonsulenter ta kontakt med Dem. Dette vil kunne medføre at De vil få besøk av en av våre medarbeidere, som på denne måten vil forsøke å komme frem til en løsning i saken. Vår konsulent vil ha fullmakt til å kunne inngå betalingsavtale. Vi ser imidlertid gjerne at initiativet kommer fra Deres side, og vi imøteser i så fall Deres henvendelse innen 14 dager fra i dag”.

Klager hevdet å ha oppfattet brevet som en trussel om fysisk vold og ble med dette skremt. Inkassoklagenemnda henviste i denne forbindelse til inkassolovens forarbeider, som åpner adgang for anvendelse av oppsøkende virksomhet som innkrevningsmetode. Forutsetningen er imidlertid at den personlige kontakt ellers skjer i samsvar med god inkassoskikk. For å kunne avgjøre dette foretok nemnda en vurdering av varselets innhold. Varselet ble ansett for å ha en ”nøytral utforming”. Varselet gir skyldner en mulighet til å ta kontakt med inkassator innen den angitte frist for å unngå at oppsøk foretas. Inkassobyrådet hadde prøvd å ta kontakt med skyldner i forbindelse med fordringen. Den oppsøkende virksomhet kan med dette betraktes for å være en innkrevningsmetode som anvendes som et siste forsøk for å oppnå enighet i stedet for å ta steget om rettslig pågang, som innebærer ytterligere omkostninger for skyldner. I de tilfeller skyldner prøver å unngå kontakt med inkassator fordi vedkommende har nedsatt betalingsevne, kan det være en fordel for vedkommende å snakke med en saksbehandler for å kunne komme frem til en minnelig løsning.

Som nevnt tidligere gjelder det visse begrensninger ved den oppsøkende inkassovirksomhet. I vedtak nr. 160-03 klaget skyldner over selve utførelsen av den personlige kontakt. Det ble hevdet at vedkommende som representerte inkassator viste uprofesjonell opptreden. Inkassator hadde heller ikke sendt skyldner et skriftlig varsel i forkant av besøket. Innklagede påpekte at skyldner hadde mulighet til å avvise oppsøkers henvendelse, uavhengig av om besøket var varslet på forhånd. Inkassoklagenemnda henviste her til sak nr: 187-03, som er nevnt tidligere. Her var det lagt til grunn at det i utgangspunktet ikke er i strid med god inkassoskikk å oppsøke skyldner på bopel for å komme frem til en betalingsavtale. Det kreves imidlertid at selve oppsøket utføres i

samsvar med god inkassoskikk. Inkassoklagenemnda la i sak nr: 160-03 avgjørende vekt på at skyldner ikke ble skriftlig varslet om oppsøket i forkant av besøket. Inkassoklagenemnda trekker videre frem at hjemmebesøk i forbindelse med gjeldsproblemer for de fleste vil oppleves som en belastning. På grunnlag av dette er et varsel viktig for at skyldner skal kunne beskytte familien. Klager fikk medhold i at oppsøkende inkassovirksomhet uten forhåndsvarsling er i strid med inkl. § 8.

Avgjørelsene viser at det er viktig med visse begrensninger ved utførelse oppsøkende virksomhet. Dette for å verne skyldners behov for å beskytte seg selv og sine nærstående. Ved hjelp av et varsel kan skyldner velge å ikke være til stede eller at familiemedlemmer som ønskes vernet ikke er tilstede under besøket. Slik varslet oppsøk kan videre oppleves som mindre belastende for skyldner.

Videre bør det foreligge begrensninger for hvilket tidspunkt inkassator kan oppsøke skyldner. Jeg legger til grunn at de reglene som gjelder for hvilke dager og hvilke klokkeslett inkassator har adgang til å ta telefonisk kontakt med skyldner, også gjelder for når inkassator kan ta personlig kontakt med skyldner, jfr pkt. 5-8.

5.10 Krenkende uttalelser

Lov av 22.mai 1902 nr 10 om almindelig borgerlig straffelov, kapittel 23 inneholder regler om ærekrenkelser. Disse bestemmelsene gir skyldnere beskyttelse mot grove krenkelser fra inkassator. Det har imidlertid vært behov for snevrere grenser for hvilke uttalelser ansatte ved inkassobyråer har adgang til å bruke i henhold til regelen om god inkassoskikk.

Inkassator har en plikt til å være saklig og korrekt overfor skyldner. Dette betyr at det vil være uakseptabelt for inkassator å anvende sjikanøse uttalelser.⁵⁰ Hva som oppfattes som sjikanøs uttalelse må vurderes særskilt. Det avgjørende bør være hva som anses for å være sjikanøst i generell forstand. At den enkelte skyldner er veldig nærtagende og opplever enhver uttalelse fra inkassator som støtende bør ikke tillegges stor vekt i denne

⁵⁰ NOU 1983:8 s. 45

vurderingen.

Videre har Inkassoutvalget i NOU 1983:8 understreket at det vil være i strid med generalklausulen å anvende uttalelser som er rettet mot skyldnerens gruppetilhørighet. Det refereres her til skyldners nasjonalitet, etnisk bakgrunn, kjønn og liknende.⁵¹

I vedtak nr 170-03 klaget skyldner over en ”lite hyggelig og provoserende” telefonsamtale med en ansatt v/inkassator. Saksbehandleren ble også ansett for å være ”uhøflig og arrogant”. Skyldner hadde mottatt et brev fra inkassator hvor ordlyden opplevdes som veldig krenkende. Følgende sitat fra kravbrevet opplevdes som provoserende:

”siden De har valgt å ikke betale kravet til Adresseavisen(...)så lenge De ikke viser tegn til betalingsvilje”.

Skyldner påsto at det forelå en overtredelse av regelen om god inkassoskikk i og med at inkassator hadde kjennskap til at det var betalingsevnen og ikke - viljen som var årsak til betalingsmisligholdet. Det ble videre hevdet at det var utvist ”uprofesjonell og ubehøvlet atferd over telefonen”. Inkassoklagenemnda gav ikke klager medhold. Nemnda fant ikke disse påstandene sannsynliggjort.

Det følger av alminnelige prinsipper om bevisbyrde at det er klager som må påvise at en lovovertrødelse har funnet sted. Dette medfører at det kan være vanskelig og til tider umulig for skyldner å bevise at inkassator har anvendt krenkende uttalelser i innkrevningsprosessen. I vedtaket ovenfor nevner ikke Inkassoklagenemnda uttrykkelig at kravbrevet er i orden, men jeg legger til grunn at nemnda på grunnlag av en nærmere vurdering anser brevet for å være i tråd med generalklausulen. Det at brevet utad verken inneholder krenkende eller provoserende uttalelser kan ha vært det avgjørende. Så lenge innholdet i den skriftlige henvendelsen utad ikke fremstår som krenkende kan det være

⁵¹ NOU 1983:8 s. 46

vanskelig for inkassator å vite hvor ”skoen trykker” hos den enkelte skyldner. Dette mener jeg trekker i retning av at skyldnerens personlige oppfatninger av kravets innhold ikke bør tillegges betydelig vekt.

Fra et bevismessig ståsted vil det være vanskeligere å kontrollere inkassators uttalelser ved telefonisk kontakt enn ved skriftlige henvendelser. Som følge av dette er det vanskelig å utelukke at slik brudd på regelen om god inkassoskikk forekommer. Denne problemstillingen kan også oppstå ved personlig kontakt. Så lenge inkassator har varslet om oppsøk og varselets innhold er i orden er det vanskelig å kontrollere at inkassator ikke tar i bruk krenkede og provoserende uttalelser under besøket.

I sak nr: 017-04 tok Inkassoklagenemnda opp spørsmålet om hvilke ord og uttrykk inkassator kan benytte seg av ved skriftlige henvendelser. Det aktuelle brevet som skyldner klaget over lød som følger:

”Vi tar oss den frihet til å anta at du er klar over at du skylder penger. Du må være like lei denne saken som oss. Du har verken betalt eller tatt kontakt for å komme til en ordning som kan aksepteres av begge parter. Dette koster deg renter, risiko for rettslig forfølgelse, mas fra oss og en god porsjon dårlig samvittighet. Hvor mange henvendelser må du ha før vi hører fra deg?”.

Skyldner opplevde utformingen av dette brevet som provoserende og uholdbart.

Inkassoklagenemnda uttalte som følger:

”Inkassoklagenemnda bemerker at brevet har et noe uortodoks ordvalg. Inkassoklagenemnda kan imidlertid ikke se at brevet inneholder elementer som er truende eller utsetter klager for urimelig påtrykk eller ulempe, eller for øvrig har et innhold som er i strid med god inkassoskikk”.

Avgjørelsen gir inkassator et vidt spillerom ved utformingen av kravbrev. Det kan være

forståelig at skyldner oppfattet brevet som provoserende og krenkende som følge av det noe uvanlige ordvalget. Dette er imidlertid ikke tilstrekkelig for å fastslå brudd på generalklausulen. Personlig tolker jeg denne avgjørelsen dithen at det avgjørende er hvorvidt krenkende uttalelser fremkommer direkte av kravbrevet. Dette vil være et avgjørende moment i vurderingen av om brevet har en krenkende karakter. Skyldnerens personlige oppfatning av brevets utforming som krenkende tillegges ikke stor vekt. Samtidig kan avgjørelsen være et eksempel på uttalelser som objektivt sett ikke blir ansett for å være krenkende.

5.11 Bagatellfordringer

Dette emne er behandlet i NOU 1983:8, hvor Inkassolovutvalget mottok en henvendelse fra Norges Lensmannslag. Henvendelsen omhandlet et ønske om en beløpsmessig nedre grense for krav som skal kunne inndrives ved fremmedinkasso. Bakgrunnen for henvendelsen var den økende antall bagatellbeløp som fordringshaver sender inn til inkasso. Videre ble det henvist til de inkassobyråer som tvangsinnndrev slike små beløp. Det ble påpekt at slik bruk av retts - og namsmyndighetene måtte karakteriseres som misbruk. De ressursene som ble brukt ved inndrivelse av slike bagatellbeløp gikk videre ut over de øvrige sakene av betydning. Det ble også presisert at fordringshaver ikke oppnår en økonomisk fordel ved å sende slike saker til inkasso i motsetning til inkassobyråene.

Inkassolovutlaget anså det ikke som nødvendig å fastsette en slik nedre beløpsgrense.

Det ble lagt vekt på den negative konsekvens en slik grense ville få for fordringshavere som har mange små utestående fordringer som til sammen utgjorde stor verdi.

En slik nedre grense ville videre påvirket publikums betalingsmoral i forbindelse med bagatellfordringer⁵². Det er med dette ikke i strid med inkassoskikk å innfordre små krav. Det er heller ikke i strid med inkl § 8 at saken påføres uforholdsmessige store

⁵² NOU 1983:8 s. 46

omkostninger. Skyldner vil imidlertid bare være forpliktet til å betale nødvendige kostnader jfr. inkl § 17 første ledd.⁵³

Skyldner har videre en egeninteresse i å gjøre opp slike fordringer når saken har kommet så langt at fordringshaver har sendt ut et inkassovarsel. Ved å betale varselet unngår vedkommende inkassoomkostninger. Betalingsudyktighet som årsak for fortsatt mislighold gjør seg mindre gjeldende ved slike bagatellfordringer. Ved å betale unngår vedkommende å svekke den økonomiske evnen ytterligere som følge av høye inkassoomkostninger og eventuelle rettsgebyr.⁵⁴

Personlig mener jeg at det kan være unødvendig med tvangsinndrivelse av bagatellfordringer. Saker hvor hovedstolen er liten kan fort bli veldig dyrt for skyldner. På den andre siden blir skyldner informert om denne risikoen ved inkassovarselet. Det faktum at vedkommende velger å ikke betale fordringen i dette stadiet kan tyde på liten betalingsvilje. I slike tilfeller kan det være nødvendig med inkassogang for å oppnå innbetaling.

Som følge av at det ikke foreligger en nedre beløpsmessig grense er det i denne forbindelse opp til fordringshaveren å avgjøre hvilke saker som skal inndrives ved hjelp av fremmedinkasso. Som nevnt oppnår ikke fordringshaver en økonomisk fortjeneste av å benytte seg av et inkassobyrå. Det er inkassator som tjener på inndrivningen uavhengig av hovedstolens størrelse. Fordringshaver sender imidlertid sine kunder signaler om at fordring uavhengig av dets størrelse vil bli innkrevd ved hjelp av en inkassator.

5.12 Innkrevning av eldre fordringer

I henhold til lov av 18.mai 1979 nr.18 om foreldelse av fordringer er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år, jfr § 2. Det finnes visse unntak fra denne hovedregelen. Et av

⁵³ Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) s. 112

⁵⁴ NOU 1983:8. s. 46

unntakene er fastslått i foreldelseslovens § 5. Her fremkommer det at foreldelsesfristen er 10 år når det er utstedt gjeldsbrev for en fordring eller fordringen er registrert i et verdipapirregister. Inkassator kan bryte foreldelsesfristen ved for eksempel å få skyldner til å undertegne et gjeldsbrev eller annen form for erkjennelse jfr. foreldelsesl. § 14. Videre kan fordringshaver også oppnå en avbrytelse av fristen ved å ta rettslig skritt for inndrivelse av fordringen i henhold til § 15.

Det er ikke adgang til å innfordre pengekrav som er foreldet. Det som kan være problematisk er de pengekrav som er på grensen til å være foreldet. Spørsmålet er her om det er i strid med regelen om god inkassoskikk å innkreve slike krav.

I utgangspunktet har fordringshaver og inkassator med støtte i loven adgang til å innfordre slike fordringer. Det kan imidlertid være vanskelig for skyldner å fremlegge eventuelle innsigelser. Dette tatt i betraktning av at saken er av eldre dato. Hvis skyldner hevder å ha betalt, men ikke klarer å bevise dette ved å fremvise en kvittering, kan vedkommende være nødt til å betale om igjen. Dette er veldig uheldig. Det kan ikke forventes at skyldner oppbevarer kvitteringer over en lang tidsperiode. Bakgrunnen for at det ikke foreligger særskilte regler som omhandler inndrivning av eldre pengekrav ved inkasso kan være at foreldelsesloven ansees for å yte tilstrekkelig beskyttelse av skyldners rettigheter på dette området.⁵⁵

Inkassoklagenemnda behandlet i sak nr 156-05 spørsmålet om hvorvidt inkl. § 8 var overtrådt som følge av en lang saksbehandlingstid hos inkassator. Saken gjaldt et restkrav på et misligholdt lån hvor fordringshaver hadde sikkerhet i skyldnerens motorvogn. Motorvognen ble frivillig tilbakelevert fordringshaver og salgssummen ble benyttet til delvis dekning av kravet. Fordringen var allerede til inkasso når avtalen om tilbakelevering av motorvognen ble avtalt. Inkassator hevdet at fordringshaver ikke hadde informert om motorvognsalget. Skyldner hadde ved flere anledninger prøvd å ta kontakt med inkassator

⁵⁵ NOU 1983:8 s. 47

for å avklare omfanget av restkravet. Vedkommende ble opplyst om at en saksbahandler skulle ta kontakt men dette skjedde aldri. På grunn av dårlig kommunikasjon med fordringshaver brukte inkassator ca. ett år og sju måneder på å få avklart hva restkravet var. Inkassoklagenemndas uttalte som følger:

Inkassolovens krav til god inkassoskikk omfatter både inkassators, fordringshavers og andre som har bistått fordringshavers handlemåte. Det er derfor uten betydning for nemndas vurdering hvem som her forårsaket forsinkelsen i saken. Inkassoklagenemnda finner det kritikkverdig at inkassoselskapet ikke har sørget for å få avklart restkravet tidligere”. Videre presiseres det at det er ”i strid med god inkassoskikk å stille saken i bero så vist lengde og dermed la klager leve lang tid i uvisse før de presenterer restkravet for ham”.

Selv om hovekravet ikke var foreldet i henhold til foreldelsesl. § 2, så konkluderte nemnda her med at det ville være i strid med generalklausulen å inndrive inkassoomkostninger i denne saken.

5.13 Innkrevning av uberettigede eller tvilsomme fordringer

Det kan forekomme at pengekrav blir sendt til inkasso selv om skyldner ikke er pliktig til å betale eller at det foreligger betydelig tvil om kravets realitet. Selv når skyldner får medhold i sine innsigelser om kravet har vedkommende vært utsatt for ubehageligheter som bør unngås.⁵⁶ Utenrettslig inndrivelse av uberettigede krav, eller forsøk på dette, vil være i strid med regelen om god inkassoskikk.⁵⁷

Problemstillingen i det følgende er når og i hvilken grad inkassator er pliktig til å kontrollere kravets rettsmessighet før inndrivning iverksettes.

⁵⁶ Ot.prp.nr 2 (1987 - 1988) s. 49

⁵⁷ Ot.prp.nr. 2 (1987 -1988) s. 115

Inkassoloven § 10 første ledd fastslår at inkassator har en undersøkelsesplikt:

”Forhold som gir grunn til tvil om kravet er rettsmessig, skal være vurdert før en betalingsoppfordring sendes”.

Denne undersøkelsesplikten om fordringens realitet gjelder ved utenrettslig inndriving. Når et krav er mottatt av et inkassobyrå skal det i følge denne bestemmelsen iverksettes tiltak som klargjør enhver tvil som foreligger om kravets holdbarhet.

I NOU 1983: 8 side 47 foreslår Inkassoutvalget et krav om skriftlig dokumentasjon eller redegjørelse for enhver fordring som sendes inn til inkasso. I Ot.prp.nr 2 (1987-1988) kom Departementet frem til at forslaget ville være for kostnadskrevende og ikke gjennomførbart. Dette fordi de fleste utestående krav som blir sendt til inkasso er forfalte krav hvor det ikke foreligger noe form for tvil om dets realitet. Det er med dette adgang til å iverksette utenrettslig inndriving uten å ha foretatt en individuell vurdering av kravets holdbarhet. Det foreligger ingen krav til dokumentasjon eller redegjørelse for kravet av fordringshaver i dette stadiet. Kontrollkravet oppstår først når skyldner har informert fordringshaver om eventuelle innsigelser og inkasstor har et kjennskap til de foreliggende innsigelser.⁵⁸ Dette er også omtalt i Ot.prp nr 2 s. 115. Her presiseres det ytterligere at undersøkelsesplikten oppstår først når det foreligger forhold som gir grunn til tvil om et krav er rettsmessig før betalingsoppfordring sendes. I tiden før betalingsoppfordring sendes blir ikke inkassator pålagt en plikt til å vurdere samtlige krav som skal inndrives. Det vil med dette ikke foreligge en overtredelse av inkl. § 10 hvis inkassator sender ut en betalingsoppfordring som i etterkant viser seg å være uberettiget.

Holdbarheten til et inkassokrav er spesielt viktig ved rettslig inndriving av kravet.

Inkl § 11 første ledd hjemler en undersøkelsesplikt også når inkassator tar rettslig skritt:

⁵⁸ Ot.prp.nr. 2 (1987 – 1988) s. 50-51

”inkassator må ha vurdert om kravets realitet”

Dette betyr at inkassator må ha klargjort alle former for tvil og innsigelser rundt kravets realitet før det iverksettes rettslige innkrevningsmetoder. På dette stadiet vil det ikke være like byrdefullt for inkassator å ha en absolutt plikt om kontroll av kravets holdbarhet. I tillegg til hensynet til skyldner vil også hensynet til domstolenes arbeidsbyrde tale for å ha kontrolltiltak som forhindrer at uberettigede krav bringes inn for retten.⁵⁹

Spørsmålet blir videre i hvilken utstrekning inkassator skal vurdere innsigelsene. Inkl § 17 andre ledd tilsier at skyldner har et krav på å få vurdert innsigelser som det er ”rimelig grunn” til å få behandlet før inndriving blir iverksatt. Hvor terskelen for hva som er ”rimelig grunn” går er behandlet i forarbeidene til inkassoloven.

Inkassator kan ikke iverksette inndriving når det foreligger reell uenighet mellom partene. Dette gjelder både uenighet om juss og faktum. Ordet ”vurdert” tyder på at det ikke skal settes for store krav til innsigelsenes vekt. Det er inkassators og eventuelt fordringshaver som har plikt til å vurdere innsigelsen. Det er visse momenter som må vektlegges for å kunne avgjøre om skyldners innsigelser er av en slik art at vedkommende har rimelig grunn til å få dem vurdert.

Først må det foretas en vurdering av ”hvor god grunn” skyldneren hadde til å tro at innsigelsen var holdbar. Videre må det vurderes hvor uholdbar innsigelsen er i seg selv. Til slutt må det sees på hvilken mulighet skyldneren hadde til å avklare spørsmålet selv eller i hvilken grad vedkommende selv kunne ha sørget for at tvisten ble avklart.⁶⁰

Regelen for god inkassoskikk setter også skranker for inndrivelsen av bestridte og tvilsomme krav. Det vil videre være til fordel for fordringshaver at uberettigede krav blir satt til side omgående. Ved å innfordre ikke reelle krav er det fordringshaver som vil oppleve et økonomisk tap i og med at omkostningene ved inndrivelsen må dekkes av denne

⁵⁹ Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) s. 50

⁶⁰ NOU 1983:8 s. 98 jfr. Ot.prp.nr. 2 (1987-1988) s. 121

part.⁶¹ En skyldner som har mottatt et kravbrev har adgang til å fremlegge innsigelser mot kravets realitet.

Ut ifra hva som er mest hensiktsmessig vil det både være tid og -pengebesparende for alle parter at skyldner retter innsigelser overfor fordringshaver før saken oversendes en inkassator. Dette forhindrer innblanding av en tredjepart. Fordringshaver blir med dette informert om skyldners innsigelser mot kravet og får en anledning til å undersøke kravets realitet. Selv etter at saken er oversendt til inkasso har skyldner i behold retten til å rette innsigelser overfor fordringshaver, jfr inkl. § 10 første ledd.

Det følger også av inkl § 17 andre ledd at skyldner kan risikere å bli ansvarlig for fordringshavers kostnader i forbindelse med inkassopågangen dersom det er forhold som tilsier at innsigelsene burde ha vært fremsatt på et tidligere tidspunkt. Hvor fordringshaver mottar innsigelser etter at saken er til inkasso vil det være opp til denne part å melde i fra til inkassator. Mangel på korrespondanse mellom fordringshaver og inkassator kan medføre at inkassator fortsetter innkrevningsprosessen. Skyldner kan oppleve dette som en stor ulempe. På den annen side kan det foreligge forhold som tilsier at skyldner burde ha informert selve inkassator om de foreliggende innsigelser. Dette gjelder spesielt hvor skyldner har mottatt et krav fra inkassator og med dette har kjennskap til at fordringshaver har oversendt saken til inkasso.⁶²

En annen problemstilling kan være hvor skyldner velger å bare betale hovedkravet til fordringshaver, selv etter at vedkommende er gjort kjent med at kravet er til inkasso. Dette kan være et bevisst forsøk på å unndra seg de omkostninger som er påløpt i forbindelse med inkassopågangen. Ikke alle fordringshavere kan forventes å ha ekspeditte rutiner for varsling av inkassator om slike innebetalinger. Inkassator som ikke har kjennskap til den foretatte innbetaling vil fortsette inndrivingen som om hovedkravet var uoppgjort. Skyldner

⁶¹ NOU 1983: 8 s. 47

⁶² NOU 1983: 8 s. 37-43

kan ikke her påberope seg at inkassators fortsatte innkrevning av kravet i sin helhet er i strid med regelen om god inkassoskikk. Vedkommende har her selv valgt å skape vansker ved å betale til fordringshaver uten å varsle inkassator om dette, jfr. Lovavdelingens uttalelse jnr.2585/90E. De fleste inkassatorer som får kjennskap til at skyldner har betalt hovedkravet direkte til fordringshaver vil sende skyldner et nytt varsel på omkostningene før rettslig inndrivning settes i verk. Det følger av regelen om god inkassoskikk at skyldner gis et slikt varsel jfr. Lovavdelingens uttalelse jnr. 2585/90E.

I det følgende skal det gjøres rede for enkelte avgjørelser fra Inkassoklagenemnda som tar opp problemstillinger tilknyttet bestridte pengekrav.

I avgjørelse nr. 94/03 behandlet Inkassoklagenemnda en sak hvor skyldner påstod å ha rettet innsigelser overfor fordringshaver før saken var overtatt av inkassator. Innsigelsene omhandlet hovedstolens størrelse. Skyldner betalte et delbeløp som vedkommende hevdet var riktig beløp. Fordringshaver påstod å være uviten om innsigelsen. Inkassoklagenemnda presiserte at det var uklart i hvilken kontakt som har vært mellom fordringshaver og skyldner men at det var på det rene at skyldner bare hadde betalt en del av hovedkravet når saken var oversendt til inkasso. Nemnda la her til grunn at fordringshaver ikke var berettiget til å involvere en ekstern inndriver uten å ha undersøkt årsaken til den foretatte delbetalingen. Ved å ha tatt kontakt med skyldner for å undersøke dette, ville fordringshaver ha gjort seg kjent med at omfanget av kravet var omtvistet. Inkassoklagenemnda la her til grunn at det forelå rimelig grunn til å få vurdert klagers innsigelse før inndrivningen ble satt i verk, jfr inkl § 17 annet ledd.

Inkassoklagenemnda behandlet også i sak nr 049/04 inkassators forhold til bestridte krav. Klager tok kontakt med fordringshaver og bestred kravet. Klager fremla videre et krav om dokumentasjon for kravet. Klager mottok ingen slik dokumentasjon før vedkommende mottok en betalingsoppfordring fra innklagede. Skyldner mottok dokumentasjon om kravet fra fordringshaver etter at saken var overtatt av inkassator. I henhold til den mottatte dokumentasjon fastholdt skyldner innsigelsen på hovedkravets størrelse. Fordringshaver

godkjente dette og ba inkassator om å nedjustere hovedkravet. Inkassoomkostninger hadde imidlertid allerede påløpt. Inkassoklagenemnda fant det sannsynliggjort at innsigelsen var rettet fordringshaver før inkassovarselet utløp og la med dette til grunn at innsigelsene burde ha vært behandlet før saken ble oversendt inkassator. Inkassopågang og omkostninger som følge av dette kunne med dette ha vært unngått. Inkl § 17 andre ledd fastslår det faktum at skyldner ikke er pliktig til å betale inkassoomkostninger som påløper dersom vedkommende ”hadde innsigelser som det var rimelig grunn til å få vurdert før inndrivingen ble satt i verk”. Dette er også tilfelle når omkostningene i forbindelse med inkassopågang påløp før innsigelsene ble satt frem. Inkassoklagenemnda fant, i ovenfornevnte vedtak, ingen forhold som tilsa at skyldner burde ha fremmet innsigelsen på et tidligere tidspunkt. Konklusjonen ble med dette at det ville være i strid med god inkassoskikk å innfordre inkassoomkostninger i denne saken.

Det er imidlertid ikke alltid innsigelser fra skylder er tilstrekkelig til å forhindre inkassopågang. Jeg anser det som lite sannsynlig at innsigelser som omhandler kravets realitet vil bli tillagt noe særlig vekt hvis de ikke kan støttes opp med holdbare argumenter eller dokumentasjon. I Inkassoklagenemndas vedtak nr. 119/03 kom dette forholdsvis klart frem. Klager hevdet at ”det ikke var utelukket at hun skyldte penger, men at beløpet ikke var riktig”. Nemnda la til grunn at innsigelsene ikke var tilstrekkelig konkrete. Inkassator, i samarbeid med oppdragsgiver, fastholdt kravet på grunn av innsigelsenes karakter. Inkassoklagenemnda la til grunn at det ikke er i strid med god inkassoskikk å fastholde kravet så lenge innsigelsene er vurdert som uholdbare.

Det vil være avhengig av en konkret avveining i hvilken grad partene har gjort det som er mulig for å avklare en tvist knyttet til sakens realitet. Det å kreve at fordringshaver eller inkassator anvender betydelige ressurser og tid på å behandle åpenbart grunnløse innsigelser fra skyldner vil være urimelig. Dette ville ha medført uheldige ringvirkninger og forhindre gjennomføringen av en effektiv inndrivelsesprosess. I denne forbindelse kan det stilles spørsmål om i hvilken grad skyldner er pålagt en dokumentasjonsplikt når

fordringshaver anser innsigelsene som grunnløse. I Inkassoklagenemndas vedtak nr 005/03 ble spørsmålet om skyldner er pliktig til å fremlegge kvittering for påstått betaling behandlet. Inkassator påstod i kravbrevet at skyldner var ”pliktig” slik bevisføring. Nemnda tok her utgangspunkt i at kravet til lojalitet i kontraktsforhold, såkalt lojalitetsplikt, er et avgjørende moment. Denne lojalitetsplikten gjør seg gjeldende når kravet er omstridt og i arbeidet med å klargjøre tvisten. Nemnda legger videre vekt på det faktum at det i de fleste tilfeller ikke vil være vanskelig for skyldner å fremlegge dokumentasjon for at kravet er betalt. Med dokumentasjon refereres det her til kvittering eller lignende som beviser den påståtte betaling. Skyldner som besitter slik dokumentasjon vil med enkle midler og uten omkostninger kunne avklare tvist tilknyttet kravets holdbarhet. Inkassoklagenemnda konkluderte her som følger:

”Nemnda anser at det ikke var i strid med god inkassoskikk av innklagede å be klager dokumentere betalingen”.

Denne avgjørelsen presiserer at det ikke foreligger en plikt til å dokumentere foretatte innbetalinger, men at det ikke vil være i strid med generalklausulen å be om slik dokumentasjon.

Personlig anser jeg forarbeidenes uttalelser om at det ikke skal stilles for store krav til innsigelsenes vekt og Inkassoklagenemndas vektlegging av lojalitetsplikten som motstridende.

Som nevnt tidligere skal inkassator vurdere sakens realitet før rettslige skritt iverksettes, jfr inkl § 11 første ledd. Dette tyder på at enhver innsigelse om kravets realitet bør være behandlet og avgjort før rettslig tiltak settes i gang. For en fordringshaver som velger å fastholde kravet etter å ha foretatt en særskilt vurdering av innsigelsene, vil det være mest hensiktsmessig å iverksette rettslig inndrivelsestiltak for å få kravet rettslig avgjort. Fordringshaver vil på denne måten unngå at det påløper inkassoomkostninger i forbindelse

med fremmedinkasso. Inkassoklagenemnda uttalte i vedtak nr 149/05 at klagers innsigelse var av en slik karakter at det ville være vanskelig for fordringshaver å avklare denne uten domstolsbehandling. Fordringshavers beslutning om å iverksette fremmedinkasso ble i denne forbindelse ansett for å være unødvendige i henhold til inkl § 17 første ledd. Inkassator hadde i denne saken kjennskap til innsigelsens karakter og var med dette klar over at innsigelsen ikke var åpenbart grunnløs. Inkassoklagenemnda uttalte her at inkassator burde ha overlatt saken til domstolene som kunne ta stilling til hvorvidt hovedkravet var berettiget. Inkassoomkostninger i forbindelse med den utenrettslige inndrivelsen ville på denne måten ha vært unngått.

Det kan imidlertid ikke legges til grunn at inkassator plikter å undersøke holdbarheten til ethvert krav som mottas av en kjent oppdragsgiver og hvor det ikke foreligger noe forhold som tilsier at det er grunn til mistanke om kravets realitet⁶³. Inkassoklagenemnda fastslo at en slik mistanke forelå i vedtak nr 151/03. Klager påstod å ha rettet innsigelser hvor vedkommende benektet for å være riktig skyldner. Nemnda la her til grunn at det er i strid med god inkassoskikk å fortsette og sende kravbrev når innsigelser om hvorvidt mottaker er rette vedkommende er kommet til kunnskap. Nemnda la videre til grunn at undersøkelsesplikten styrkes hvor det foreligger konkrete innsigelser som må behandles og klargjøres før videre inkassopågang iverksettes. I denne konkrete saken var inkasso iverksatt mot klager bare basert på vedkommendes etternavn. Som et minstekrav bør inkassator kunne identifisere skyldner med personens fulle navn. Videre betraktet Inkassoklagenemnda inkassators fortsettelse av inndrivelsesprosessen, uten å ha foretatt en nærmere undersøkelser om skyldners identitet, som sterkt kritikkverdig og med dette i strid med regelen om god inkassoskikk.

5.14 "No cure no pay" ordninger

Som nevnt tidligere dekker skyldner fordringshaverens nødvendige utgifter ved utenrettslig

⁶³ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 49

inndriving, jfr inkl § 17 første ledd. Enkelte fordringshavere og inkassobyråer inngår imidlertid særskilte avtaler om salær. Det refereres her til såkalte ”no cure no pay” ordninger. Ved slike ordninger frafaller inkassator sitt salærkrav mot fordringshaveren hvis oppdraget ikke lykkes.

I NOU 1983:8 har Inkassoutvalget tatt stilling til denne problemstillingen. Utvalget finner her ingen grunn til å forby slike ordninger. Inkassoutvalget presiserer imidlertid at slike avtaler kan være ”usunne”. Først og fremst pekes det på at det kan være urimelig å belaste skyldnere som kan betale, for inkassoomkostninger som ikke svarer fra det kravet de er ansvarlig for. Videre kan en slik salærordning medføre at inkassator legger mer arbeid i saker hvor det er større mulighet til å innfordre fordringen. Det pekes også på det at fordringshaver som følge av slike ordninger sender alle krav til inkasso, fordi de ikke har noe å tape på det. Dette gjelder også bestridte og usikre krav.⁶⁴

”No cure no pay” ordninger er videre tatt opp i Ot.prp.nr 2. Departementet er her enig med Inkassoutvalgets vurderinger og påpeker at slike ordninger kan gi uheldige utslag. I forhold til regelen om god inkassoskikk finner departementet det viktig å vurdere mulige følger av slike ordninger, enn selve ordningen.⁶⁵ I følge Kredittilsynets årsmelding fra 1998 har inkassoforetakenes inkassoinntekter steget i de senere årene. Dette resulterer i økonomiske oppgangstider for inkassobransjen. Som en mulig forklaring på denne veksten nevner Kredittilsynet det faktum at inkassobyråene generelt kommer tidligere inn i inndrivelsesprosessen. Dette resulterer i en høyere løsningsgrad og dermed høyere fortjeneste. Videre presiseres det at denne veksten ikke bare kan forklares med økt oppdragsmengde. Det er stor konkurranse mellom byråene og slike no cure no pay ordninger etableres for å forebygge ulike konkurransebetingelser.⁶⁶

Inkassobyråenes økte arbeidsmengde kan som tidligere nevnt også forklares med at

⁶⁴ NOU 1983:8 s. 56

⁶⁵ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 113

⁶⁶ Årsmelding av Kredittilsynet år 1998

fordringshaverens sender over alle saker til inkasso uten å være kritisk. Det vil være i strid med regelen om god inkassoskikk å inndrive bestridte krav skyldneren har innsigelser mot. Personlige mener jeg at økonomiske fordeler som følge av slike ordninger kan ha en påvirkning på hvilke inndrivelsesmetoder som anvendes. Videre kan også inngåelsen av slike avtaler ha en påvirkning på mengden av press skyldner utsettes for. Urimelig press i denne forbindelse vil stride mot regelen om god inkassoskikk.

5.15 "Pay back" ordninger

Som nevnt tidligere skal skyldner erstatte fordringshaverens nødvendige kostnader ved utenrettslig inndriving, jfr inkl § 17 første ledd. Det å belaste skyldner for utgifter som fordringshaver ikke har hatt vil ikke være i tråd med generalklausulen. Ved såkalte "pay back" ordninger inngår inkassator og fordringshaver en avtale om at fordringshaveren i tillegg til å sitt tilgodehavende også skal for utbetalt utgifter knyttet til utsendelse av puring og inkassovarsel. I realiteten vil innebære dette at skyldner avkreves gebyr som er høyere enn det fordringshaver har betalt inkassator. I brev av 16. oktober 2001 presiserer Kredittilsynet overfor inkassoforetakene at slike gebyr ikke er forenelig med kravet om "nødvendige kostnader" i inkl § 17 første ledd, og med dette også i strid med regelen om god inkassoskikk. Det inkassator utbetaler fordringshaver med grunnlag i slike omkostningsfrie ordninger er mer enn det fordringshaver har krav på i henhold til loven.⁶⁷

5.16 Hardhendt utøving av tilbakeholdsrett

I visse tilfeller kan utøving av tilbakesholdsretten, også kalt detensjonsretten, ved kontraktsmislighold ramme den annen part veldig hardt. Eksempler på hardhendt utøving

⁶⁷ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s. 208

av detensjonsretten er stenging av strøm eller telefon.⁶⁸

Det har vært rettet noe tvil om stenging av strøm, telefon eller en annen tilbakeholdsrett omfattes av inkassoloven. Som nevnt tidligere gjelder inkassolovens regler ved ”inndriving av forfalte pengekrav”, jfr. inkl. § 1. Begrepet ”inndriving” skal i følge lovens forarbeider ikke forstås vidt. Vi befinner oss utenfor lovens virkeområde dersom ”et tiltak overfor skyldner ikke først og fremst har et inndrivelsesformål”.⁶⁹ Dette gjelder selv om inndrivelsesmetoden som anvendes bevirker til at fordringen innfris. Tilbakeholdsretten er en kontraktsrettslig misligholdsbeføyelse som forhindrer at skyldneren får en vare eller en tjeneste i sin besittelse. Ved å anvende tilbakeholdsretten sikrer retinenten seg mot å lide tap. Inndrivelsesmomentet kommer i bakgrunnen her. Generalklausulen vil imidlertid få en betydning for hvor langt retinenten kan gå med tilbakeholdsretten.⁷⁰

Det følger av standard nettleieavtaler, og er videre alminnelig antatt i juridisk teori, at nettselskapene har en rett til å stenge leveransen inntil eldre terminer er betalt i henhold til alminnelige prinsipper om detensjonsrett. Det forutsettes her at det er en nær sammenheng mellom den tilbakeholdte ytelse og motytelsen. Lov av 31.mai 1918 nr 04 om avslutning av avtaler, § 36 setter skranker for avtaleregulering av retten til stenging dersom den er urimelig. I tillegg til avtalelovens regler som gir adgang til å tilsidesette urimelige avtaler helt eller delvis stiller inkassoloven opp visse begrensninger av stengingsretten. Som følge av inkl § 8 kan ikke stengingen gjøres gjeldende dersom det innebærer at man opptrer i strid med regelen om god inkassoskikk. Dette betyr at detensjonsadgangen ved betalingsmislighold vil være avhengig av en skjønnsmessig vurdering av partenes interesser. Utgangspunktet er imidlertid at stenging av strøm ikke er i strid med regelen om god inkassoskikk. I Lovavdelingens uttalelse jnr.2943/89E ble dette lagt til grunn. Lovavdelingen mente videre at det ikke er i strid med inkl § 8 å stenge strømmen på et tidligere tidspunkt. Med ”tidligere tidspunkt” menes det stenging umiddelbart etter forfall

⁶⁸ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s. 206

⁶⁹ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 100

⁷⁰ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s. 206

på inkassovarsel eller purring med stengevarsel er utgått. Lovavdelingen begrunner denne utvidede adgangen til stenging med at formålet med stenging ikke bare er å fremtvinge betaling for levert strøm men også å forhindre ytterligere levering.

Som nevnt overfor er adgangen til å stenge strøm regulert i gjeldende standard nettleieavtaler. Adgangen til å stenge strøm har med dette ikke vært særskilt lovregulert. Det foreligger her en lovendring i lov av 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp, som medfører en lovregulering av strømvavtaler. I Besl.O.nr.45 (2005-2006) om lov om endringer i forbrukerkjøpsloven (lovregulering av strømvavtaler) ble det blant annet gjort følgende endring:

Ny § 48 litra a skal lyde:

”Nettselskapet kan avbryte (stenge) overføringen av elektrisk energi dersom det foreligger vesentlig kontraktsbrudd fra forbrukerens side i en avtale som nevnt i § 2 første ledd bokstav d.”

Det refereres her til mislighold av en avtale med et nettselskap, om overføring av elektrisk energi. Forslaget om en slik endring kom i Innst.O.nr.37 (2005-2006) som svarer til forslaget i Ot.prp.nr 114 (2004-2005) om endringer i forbrukerkjøpsloven. I Ot.prp. 114 blir det foreslått en slik lovregulering av stenging av strøm. Lovendringen går ut på å at det stilles krav om vesentlig kontraktsbrudd som vilkår for stenging. Formålet er å oppnå en høy terskel for stenging av strøm og med dette styrke forbrukerens rettstilling. I praksis er det betalingsmislighold som vil være hovedårsaken til at stenging ønskes utført. Hva som er vesentlig kontraktsbrudd vil variere med misligholdets art og omfang. Hva som bør tillegges vekt i vesentlighetsvurderingen er tatt opp i NOU 2004:4 om lovregulering av strømvavtaler sluttet med forbrukere. Det nevnes her at et overordnet utgangspunkt bør være en viss forholdsmessighet mellom de ulemper skyldner opplever som følge av stengingen og leverandørens interesse i å gjennomføre stenging. Virkningene av stenging som rammer skyldner hardere enn vanlig vil ikke stå i forhold til leverandørens interesse. Det er usikkert hvor alvorlig virkningene må være. Dette må vurderes særskilt men dersom det er klart at

en stenging vil føre til betydelige skader, vil den nødvendige forholdsmessighet normalt mangle.⁷¹

I vurderingen av om det foreligger spesielle forhold hos skyldner, bør det tillegges vekt på årsaken til betalingsmisligholdet. Ved kontraktsmislighold som skyldner kan bebreides for vil det være mindre betenkeligheter ved stenging. Skyldnerens manglende betalingsevne eller manglende betalingsvilje bør være av betydning i vesentlighetsvurderingen.⁷² Jeg mener at bakgrunnen for endringene i forbrukerkjøpsloven blant annet kan være det at generalklausulen ikke yter tilstrekkelig beskyttelse av forbrukere mot urimelig utøving av tilbakeholdsretten i slike saker. Forarbeidene til inkassoloven behandler ikke dette tema tilstrekkelig og det kan med dette være vanskelig å konstatere når en overtredelse av generalklausulen foreligger. Jeg legger til grunn at stenging av strøm hvor det ikke foreligger vesentlig mislighold med stor sannsynlighet også vil være i strid med regelen om god inkassoskikk.

Videre ønsker jeg å drøfte forholdet mellom inkassator og skyldner ved strømsaker hvor det er sendt et stengevarsel.

Som følge av kravet om konneksitet mellom det tilbakeholdte ytelse og motytelsen kan ikke nettselskapet stenge leveransen dersom en kunde misligholder sin betalingsforpliktelse i forhold til kraftleverandøren. Konsekvensen av at en kunde misligholder avtalen med en kraftleverandør, er at kunden blir tilbudt en kraftleveringskontrakt med den lokale nettoperatør. Områdekonsesjonærens kraftleveranseplikt fremkommer i lov av 29.juni 1990 nr 5 om produksjon, omforming, overføring, omsetning og fordeling av bruk av energi m.m. § 3-3 første ledd. I praksis betyr dette at skyldner har en mulighet til å unngå at strømanlegget stenges ved å prioritere betaling av nettleverandørens krav. Dette gjør seg spesielt gjeldende hvor skyldner bare er i stand til å dekke ett av kravene. Inkassatorens opplysningsplikt på dette området er ikke behandlet særskilt. I de tilfeller inkassators

⁷¹ NOU 2004:4 s. 134

⁷² NOU 2004:4 s.135

oppdragsgiver er kraftleverandøren kan hensynet til lojalitet i kontraktsforhold medføre en interessekonflikt. Inkassator kan som følge av dette velge å ikke opplyse skyldner om at vedkommende vil unngå stenging ved å prioritere betaling av nettleverandørens krav. Dette kan være forårsake økonomisk uheldige følger, for en skyldner med redusert betalingsevne. Ved utført stenging vil skyldner være ansvarlig for fordringshaverens utgifter i forbindelse med stenging og gjenåpning av strømmettet. Slike utgifter dekkes av begrepet ”nødvendige kostnader” i inkl § 17 første ledd.

Jeg mener at inkassator bør informere skyldner om muligheten for å unngå stenging i de tilfeller skyldner har utestående fordringer som gjelder både nett og kraftleveranse. Dette uavhengig av om det er nett - eller kraftleverandør som er kunde av inkassator. Jeg stiller meg videre spørrende til nødvendigheten av de kostnader som påløper ved stenging av strømmen i slik tilfeller. Slike omkostninger kunne vært unngått hvis skyldner ble fullstendig opplyst om de foreliggende forhold. Slik tilbakeholdelse av informasjon bør etter min mening være i strid med god inkassoskikk.

6 God inkassoskikk overfor fordringshaveren

Inkassolovens § 8 andre ledd, om hvilke momenter som skal vektlegges i vurderingen av om regelen om god inkassoskikk er overtrådt, er ikke like anvendelig i forholdet mellom inkassator og fordringshaver. Forholdet mellom disse partene reguleres av det foreliggende avtale mellom partene. I vurderingen av om inkassator har handlet i strid med regelen om god inkassoskikk overfor fordringshaveren er utgangspunktet avtalens bestemmelser.⁷³

Inkassator er fordringshaverens representant i en inkassosak. Inkassator skal i denne forbindelse yte fordringshaver råd og veiledning om hvilke inndrivelsesmåter det er mest lønnsomt å ta i bruk. Videre skal inkassator opptre lojalt mot sin fordringshaver i henhold

⁷³ Lov og Rett 1994. Mo, Einar s. 207

til regelen om lojalitetsplikt i kontraktsforhold. Som utslag av denne lojalitetsplikten kan nevnes inkassators plikt til å ikke overskride den fullmakt som kunden har gitt, og underrette fordringshaver om sakens gang. Inkassator skal imidlertid ivareta klientens interesser innenfor rammene av regelen for god inkassoskikk. Inkassator har en selvstendig plikt til å motsette seg fordringshaverens instruksers dersom disse motstrider med bransjens yrkesetiske regler.⁷⁴

I det følgende skal enkelte forhold vurderes opp mot regelen om god inkassoskikk overfor fordringshaver.

6.1 Inkassators økonomiske interesser i inkassosaken

Tillitsforholdet mellom en inkassator og fordringshaver kan være utsatt for fare dersom inkassator selv er økonomisk engasjert i en inkassosak. Inkassoloven regulerer skyldners erstatningsansvar overfor fordringshaver, jfr inkl § 17 følgende. Inkassoloven har imidlertid ikke regler som regulerer hvilket vederlag inkassator skal kunne kreve av sine oppdragsgivere. I utgangspunktet skal den erstatning skyldner betaler dekke inkassators utgifter og fortjeneste ved utførelse av innfordringen, jfr inkl § 17 første ledd. I praksis kan det imidlertid oppstå tilfeller hvor inkassator krever særskilt vederlag av fordringshaver. En vanlig vederlagsform er provisjonsvederlag som kan settes veldig høyt saker hvor det er vanskelig å få skyldner til å betale hovedkravet.⁷⁵

I NOU 1999:31 s.48 flg. foreslo Banklovskommisjonen innføring av vederlagsbegrensning ved fremmedinkasso. Det ble her pekt på den økte faren for bruk av inkassometoder som utsetter skyldneren for urimelig påtrykk ved inndrivelse av fordringer inkassator har en betydelig egeninteresse i.⁷⁶ En hardhendt pågang overfor skyldner kan også være i strid

⁷⁴ NOU 1983:8 s. 35

⁷⁵ Ot.prp.nr.26 (2000-2001) side 43-44

⁷⁶ Ot.prp.nr.26 (2000-2001) side 46

med fordringshavers interesser. Dette gjør seg spesielt gjeldende når fordringshaver har et veletablert kundeforhold til skyldner.⁷⁷ Kommisjonen understreket behovet for å supplere generalklausulen med en generell virkende regel som setter en grense for hvor stor andel av inndrevet beløp inkassator kan betinge seg på bekostning av fordringshaver.

I Ot.prp.nr 26 (2000-2001) har Justisdepartementet tatt stilling til dette lovforlaget. Forslaget ble ikke tatt vedtatt. Departementet var enig i at en markert egeninteresse i inndrivingen kan komme i strid med reglen om god inkassoskikk. En generell bestemmelse om god inkassoskikk ble imidlertid ansett for å være mer fleksibel. Inkl § 8 går ut på at inkassovirksomhet skal vurderes konkret fra sak til sak. Dette betyr at inkassators fortjeneste i et tilfelle kan være urimelig fordi inkassator har fått for sterk egeninteresse i kravet, mens i et annet tilfellet kan fortjenesten være rimelig ut i fra det arbeid som er utført.⁷⁸

Det er lite gjennomførbart å innføre konkrete regler for å begrense inkassators økonomiske fortjeneste og interesse i en inkassosak. Generalklausulen anses for å yte tilstrekkelig beskyttelse av både skyldner og fordringshaver. Det er uklart hvor grensen for den økonomiske fortjenesten i henhold til regelen om god inkassoskikk går. Det vil være avhengig av en skjønnsmessig avveining, hvor inkassators utførte arbeid må sees i sammenheng med vederlagets størrelse.⁷⁹

Videre kan det oppstå konflikter mellom inkassator og fordringshaveren hvis inkassator yter skyldner lån som gjør vedkommende i stand til å betale ned kravet. I slike tilfeller vil inkassator også ha en økonomisk interesse i innfordringen. Det kan her være fare for at långivningen kan påvirke måten inkassator utfører sitt oppdrag.⁸⁰ Slike handlinger vil være

⁷⁷ Lov og rett 1994. Mo, Einar s. 207

⁷⁸ Ot.prp.nr.26 (2000-2001) side 46

⁷⁹ Ot.prp. nr.26 (2000-2001) s. 46

⁸⁰ NOU 1983:8 s. 35

i strid med regelen om god inkassoskikk både i forhold til fordringshaver og skyldner.

7 Tiltak som kan bidra til å bedre skyldnerens rettsstilling

Jeg ønsker i det følgende å redegjøre for hvordan jeg mener rettstillingen bør være på enkelte områder.

Inkassoforskriften av 14.juli 1989 nr 562 andre kapittel oppstiller maksimalsatser for skyldnerens erstatningsansvar for fordringshaverens utenrettslige inndrivelseskostnader. Det fremkommer av forskriften § 2-3 at maksimalsatsene kan dobles ved overtredelse av betalingsfristen i en betalingsoppfordring med mer enn fjorten dager. Betalingsoppfordringen inneholder informasjon om faren for ytterligere omkostninger, jfr inkl § 10 litra e.

I brev av 22.januar 1996 presiserer Lovavdelingen ved Det Kongelige Justis- og Politidepartementet at forhøyelsen av maksimalsatsene, også kalt tungt salær, inntreer uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Videre fremkommer det her at en inkassator som legger den forhøyede inkassosatsen til grunn ved inngåelse av en nedbetalingsordning ikke opptrer i strid med regelen om god inkassoskikk. Ved inngåelse av en nedbetalingsordning inngår inkassator en avtale med skyldner om at hele eller deler av pengekravet skal betales mer enn 14 dager etter utløpet av betalingsfristen på betalingsoppfordringen. Inkassator skal i slike tilfeller opplyse skyldner om at vedkommende ikke unngår forhøyelsen av inkassosatsen. I det følgende skal søkelyset rettes mot når skyldner skal anses for å være tilstrekkelig opplyst om denne følgen.

Det er stor sannsynlighet for at en skyldner som tar kontakt med inkassator for å inngå en nedbetalingsavtale befinner seg i en økonomisk vanskelig situasjon. Skyldner kan tolke det faktum at inkassator er villig til å inngå en slik avdragordning dithen at tungt salær ikke vil

påløpe, forutsatt at avdragene betales i henhold til avtalen. Det er mye som tyder på at inkassators opplysningsplikt anses for å være oppfylt i det skyldner får muntlig beskjed om risikoen for tungt salær. Jeg mener at det burde det stilles særskilt krav om skriftlig opplysning av skyldner. I de tilfeller det foreligger tvil om hvorvidt kravet om muntlig opplysning av skyldner er oppfylt vil det være vanskelig å konstatere eventuelle overtredelser. Slik rettstilstanden er i dag vil det være tilstrekkelig at inkassator har loggført at slik opplysning er gitt skyldner via telefonisk kontakt. Spørsmålet om loggføringen til enhver tid er i samsvar med realiteten vil være vanskelig å avgjøre.

I denne forbindelse mener jeg at det bør fremkomme klart av betalingsoppfordringen at eventuelle ytterligere inkassoomkostninger, tungt salær, ikke vil bli utsatt ved inngåelse av en nedbetalingsordning.

8 Virkninger av brudd på regelen om god inkassoskikk

For å kunne sikre at reglene om god inkassoskikk etterlevs i praksis er det nødvendig med tilsyn og sanksjoner. Inkassolovens § 17 fjerde ledd første punktum lyser som følger:

”Skyldneren plikter heller ikke å erstatte kostnadene dersom fordringshaveren, en inkassator eller andre som har bistått fordringshaveren, har opptrådt i strid med god inkassoskikk overfor skyldneren, jf § 8”.

Denne bestemmelsen innebærer at skyldner ved overtredelse av inkl § 8 ikke er erstatningsansvarlig for fordringshavers inndrivelseskostnader. Dette gjelder både fordringshaverens og inkassatorens brudd på regelen. Inkassatorens brudd på regelen om god inkassoskikk overfor fordringshaver vil imidlertid ikke få samme virkning. Med ”andre som har bistått fordringshaveren” refereres det ikke til fordringshaverens ansatte. Disse regnes som fordringshaveren selv. Bestemmelsens tredje alternativ sikter her til andre enn

fordringshaverens ansatte som hjelper med inndrivingen som ikke er inkassatorer. Slike aktører vil også være bundet av regelen om god inkassoskikk.⁸¹

En annen sanksjon av økonomisk karakter er nedfelt i inkl. § 25. Bestemmelsen lyder som følger:

”Ved overtredelser av kravet til god inkassoskikk i § 8 kan nemnda pålegge inkassator å betale nemndas omkostninger i den aktuelle saken”.

Det refereres her til grove overtredelser av generalklausulen. I denne vurderingen skal det tillegges vekt på hvorvidt overtredelsen var forsettlig eller uaktsom, hvor stort avvik fra normen som foreligger og hvilke følger overtredelsen har hatt for skyldneren eller andre. Med formuleringen ”nemndas omkostninger i den aktuelle saken” menes alle kostnader ved å behandle en klage. Bestemmelsen bygger på en tanke om at en inkassator som grovt overskrider generalklausulen skal være ansvarlig for alle kostnader ved klagebehandlingen. Omkostninger som er klart unødvendige kan imidlertid ikke avkreves inkassator, så lenge inkassator ikke kan klandres for opparbeidelsen av disse kostnadene.

Videre er ansvaret begrenset til ”kostnader i den aktuelle saken”. Bestemmelsen forutsetter at kostnadene relaterer seg til hver enkelt sak. Et eksempel på slike kostnader er godtgjørelse til nemndsmedlemmene. Kostnader som kan falle utenom er utgifter til leie av lokale og andre faste og løpende utgifter. Her må det foretas en skjønnsmessig avveining hvorvidt kostnadene knytter seg til den aktuelle saken.⁸²

Det følger videre av inkl. § 24 at nemndene som opprettes i henhold til inkl § 22 skal oversende uttalelser om brudd på inkassoloven til Kredittilsynet. Kredittilsynet har med dette kompetanse til å legge ned forbud mot inkassovirksomhet dersom et eller flere av vilkårene i inkl § 4, om vilkår for å drive inkassovirksomhet, eller § 5, om vilkår for

⁸¹ Ot.prp. nr 2 (1987-1988) s. 122

⁸² Ot.prp. nr 115 (2001-2002) s. 41

inkassobevilling, ikke foreligger.⁸³ Hensynet til både prevensjon og effektivitet støtter behovet for en slik rapporteringsplikt. Selve rapporteringen til Kredittilsynet er ment for å ha en preventiv virkning. Videre skal repporeringsordningen styrke virkningen av de eksisterende sanksjonsmidlene. Slik får Kredittilsynet et bedre grunnlag til å vurdere behovet for iverksettelse av sanksjoner mot et inkassobyrå.⁸⁴

⁸³ Ot.prp. nr 115 (2001- 2002) s. 37

⁸⁴ Ot.prp. nr 115 (2001-2002) s. 21

9 Litteraturliste

Bøker:

Bergsåker, Trygve:

Lærebok i pengekravsrett, Oslo 1996

Huser, Kristian:

Gjeldsforfølgingsrett, Bergen 1995

Tidsskrifter:

Lov & Rett, 1994

Mo, Einar: Inkassolovens generalklausul om god inkassoskikk

Tidsskrift for rettsvitenskap Årg. 107, h 5 1994 s [837]-881:

Skoghøy, Jens Edvin A: Rett, politikk og moral om bruk av politiske og etiske argumenter ved rettsanvendelse og juridisk forskning.

Forarbeider

Besl.O.nr.45 (2005-2006):

Om lov om endringer i forbrukerkjøpsloven
(lovregulering av strømvavtaler)

Innst.O.nr.37 (2005-2006):

Innstilling fra justiskomiteen om lov om endringer i
forbrukerkjøpsloven (lovregulering av strømvavtaler)

NOU 1983:8: Inkassovirksomhet

NOU 2004:4: Lovregulering av strømvavtaler sluttet med forbrukere

Ot.prp.nr 2. (1987-1988):

Om lov om inkassovirksomhet og annen inndriving av forfalte pengekrav.(Inkassoloven).

Ot.prp.nr. 26 (2000-2001):

Om lov om endringer i inkassoloven

Ot.prp.nr 115. (2001-2002):

Om lov om endringer i inkassolova

Ot.prp.nr 114. (2004-2005):

Om lov om endringer i forbrukerkjøpsloven

Rundskriv G-106/89

Om inkassoloven og inkassoforskriften

Lovregister:

Avtaleloven:

lov av 31.mai 1918 nr.04 om avslutning av avtaler

Energiloven:

lov av 29.juni 1990 nr.5 om produksjon, omforming, overføring, omsetning og fordeling av bruk av energi

Folkeregistreringsloven:

lov av 16.januar 1970 nr 1

Forbrukerkjøpsloven:

lov av 21.juni 2002 nr 34 om forbrukerkjøp

Foreldelsesloven:

lov av 18.mai 1979 nr.18 om foreldelse av fordringer

Foretaksregisterloven:

lov av 21.juni 1985 nr.78 om registrering av foretak

Inkassoloven:

lov av 13. mai 1988 nr. 26 om inkassovirksomhet og annen inndriving av forfalte pengekrav

Konkursloven:

lov av 08. juni 1984 nr. 58 om gjeldforhandling og konkurs

Markedsføringsloven:

lov av 16. juni 1972 nr 47 om kontroll med markedsføring:

Postloven:

lov av 29.november 1996 nr.73 om postformidling av landsdekkende postsendinger

Personopplysningsloven:

lov av 14.april 2000 nr 31 om behandling av personopplysninger

Tvangsfullbyrdelsesloven:

lov av 26. juni1992 nr.86 om tvangsfullbyrdelse og midlertidig sikring

Straffeloven:

lov av 22.mai 1902 nr.10 om almindelig borgerlig straffelov

Forskrift:

Inkassoforskriften:

forskrift av 14. juli 1989 nr 562

Andre kilder:

Kredittilsynets årsmelding av 2004

Kredittilsynets årsmelding av 1998

Lovavdelingens uttalelse: jnr 2585/90E

Lovavdelingens uttalelse: jnr 2943/89E

Domsregister:

LH-2001-1078

LB-1998-3036

Avgjørelser fra Inkassoklagenemnda:

Avgjørelse nr: 005/03

Avgjørelse nr: 094/03

Avgjørelse nr: 119/03

Avgjørelse nr: 151/03

Avgjørelse nr: 160/03

Avgjørelse nr: 164/03

Avgjørelse nr: 190/03

Avgjørelse nr: 187/03

Avgjørelse nr: 017/04

Avgjørelse nr: 049/04

Avgjørelse nr: 156/05

Avgjørelse nr: 164/05

